

# INFORME DE EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PPSS 2024



EsTiempo  
*del Bienestar*  
para la Salud  
*Mental*

## BUCARAMANGA SANTANDER

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>EJE1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<i>LINEA: E1La.....</i>	<i>4</i>
<i>LINEA: E1Lb.....</i>	<i>5</i>
<i>LINEA: E1Le.....</i>	<i>8</i>
<i>LINEA: E1Lh.....</i>	<i>8</i>
<b>EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.....</b>	<b>10</b>
<i>LINEA: E2La.....</i>	<i>10</i>
<i>LINEA: E2Lb.....</i>	<i>12</i>
<i>LINEA: E2Lc.....</i>	<i>13</i>
<i>LINEA: E2Ld.....</i>	<i>19</i>
<i>LINEA: E2Le.....</i>	<i>21</i>
<i>LINEA: E2Lf.....</i>	<i>22</i>
<b>EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD.....</b>	<b>26</b>
<i>LINEA: E3La.....</i>	<i>26</i>
<i>LINEA: E3Lb.....</i>	<i>31</i>
<i>LINEA: E3Lc.....</i>	<i>33</i>
<i>LINEA: E3Ld.....</i>	<i>36</i>
<b>EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL.....</b>	<b>37</b>
<i>LINEA: E4La.....</i>	<i>38</i>
<i>LINEA: E4Lb.....</i>	<i>42</i>
<i>LINEA: E4Lc.....</i>	<i>47</i>
<i>LINEA: E4Le.....</i>	<i>48</i>
<b>EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.....</b>	<b>54</b>
<i>LINEA: E5La.....</i>	<i>54</i>
<i>LINEA: E5Lb.....</i>	<i>55</i>
<i>LINEA: E5Lc.....</i>	<i>56</i>
<i>LINEA: E5Ld.....</i>	<i>58</i>

## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo principal evidenciar la ejecución de las 23 actividades contempladas en el Plan de Acción 2024 de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo de Santander. Dichas actividades se desarrollan en cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017, la cual establece las directrices para garantizar el derecho a la participación social en salud, su fortalecimiento y la apropiación por parte de la ciudadanía de los mecanismos y condiciones necesarios para ejercer dicho derecho.

La Resolución 2063 de 2017 busca garantizar el derecho fundamental a la salud, en el marco de la Ley Estatutaria de Salud, y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), a través de la implementación de los cinco ejes estratégicos definidos en la normativa.

Es relevante destacar que todas las evidencias documentales y fotográficas correspondientes al desarrollo de las actividades del Plan de Acción de la PPSS, tales como actas, listados de asistencia, registros fotográficos, videos, entre otros, se encuentran debidamente archivadas en formato físico y digital en la oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU). Asimismo, algunas de estas actividades fueron socializadas a través de las redes sociales oficiales de la institución, las cuales pueden consultarse en el siguiente enlace:

- [https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/?locale=es_LA)
- <https://hospitalsancamilo.gov.co/>

El desarrollo de estas actividades ha permitido fortalecer los procesos de participación ciudadana, contribuyendo a la transparencia y garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios en el marco de la atención integral en salud.

## EJE1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.

### LINEA: E1La

- Meta de la línea de acción: Incluir en el presupuesto recursos para las actividades relacionadas del componente de participación social con personal idóneo para la realización de las mismas.
- Actividad: Incorporar un mayor número de talento humano capacitado para asegurar la efectiva implementación de la política de participación social en salud, optimizando los procesos de atención al usuario y gestión de la información, con el fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- Evidencia: Certificados

NIT 901.784.115-0



### LA CORPORACION DE PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD DEL ORIENTE COLOMBIANO, SIGLA: SORTESALUD

NIT. No. 901,784,115-0

#### CERTIFICA:

Que, la señora **ANDREA CAROLINA MONTAÑA AMAYA**, identificada con cedula de ciudadanía número **1070981081** de FATACATIVA, se encuentra vinculada a **SORTESALUD**, mediante contrato laboral de obra o labor, desde el día jueves, 01 de agosto del 2024 a la fecha, , ejecutando el cargo de **APOYO BASICO**, perteneciente al servicio **SIAU**, en el área ADMINISTRATIVO de la E.S.E HOSPITAL PSIAQUITRICO SAN CAMILO.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado, en la ciudad de Bucaramanga - Santander, el día **20 de Enero del 2025**.

Cordialmente,

Anamaria Parra P  
Jefe departamento SSSI  
SORTESALUD



**LA CORPORACION DE PROFESIONALES Y  
ADMINISTRATIVOS DE LA SALUD DEL ORIENTE  
COLOMBIANO, SIGLA: SORTESALUD**

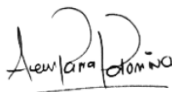
NIT. No. 901,784,115-0

**CERTIFICA:**

Que, la señora **NURIS YURLEI PEÑA NIÑO**, identificada con cedula de ciudadanía número **1095821099** de FLORIDABLANCA, se encuentra vinculada a **SORTESALUD**, mediante contrato laboral de obra o labor, desde el día martes, 10 de septiembre del 2024 a la fecha, , ejecutando el cargo de **APOYO BASICO**, perteneciente al servicio **SIAU**, en el área ADMINISTRATIVO de la E.S.E HOSPITAL PSIAQUITRICO SAN CAMILO.

Se expide la presente certificación a solicitud del interesado, en la ciudad de Bucaramanga - Santander, el día **20 de Enero del 2025**.

Cordialmente,



Anamaria Parra P  
Jefe departamento SSSI  
SORTESALUD

**LINEA: E1Lb**

- Meta de la línea de acción: Realizar socialización al personal de salud de la institución generando capacidades para ejercer el derecho a la participación.
- Actividad: Desarrollar una capacitación virtual sobre la participación social dirigida a personal misional de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sus Sedes.
- Evidencia: Acta de socialización.

ACTA DE REUNIÓN			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05	
SP. Gestión Documental		Página 1 de 22	

Acta No. 18	Fecha Mes de Junio	Lugar Plataforma San Camilo Learning	Hora
Nombre o tema de la reunión: Capacitación procedimiento PQRSDF cliente interno y externo		Inicio 7:00AM	Fin 5:00PM
Lider de la reunión: Karen Dayana Santos Peña			
Objetivo de la reunión: Socializar a los colaboradores de la institución y sedes el procedimiento actualizado a la norma vigente de PQRSDF tanto a cliente interno y externo con el fin conocer y participar del manejo institucional cumpliendo los tiempos de oportunidad.			

Agenda de la reunión	
No.	Ítem
1	Socialización procedimiento PQRSDF
2	Realización de test
3	

Desarrollo de la reunión	
<p>1. La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo, cuenta con la plataforma San Camilo Learning, para realizar capacitaciones. Se socializa la temática relacionada con procedimiento PQRSDF :</p> <p>Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, formuladas por los usuarios y/o familiares, representante legal y la comunidad en general, relacionadas con los servicios prestados en la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y sedes.</p> <p>Teniendo en cuenta la circular externa 2023315100000010-5 de la superintendencia nacional de salud se adoptan las siguientes definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Petición:</b> Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o</li> </ul>	

ACTA DE REUNIÓN			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05	
SP. Gestión Documental		Página 2 de 22	


<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Queja:</b> Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.</li> <li><b>Reclamo:</b> Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</li> <li><b>Reclamo de riesgo simple:</b> Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.</li> <li><b>Reclamo de riesgo priorizado:</b> Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.</li> <li><b>Reclamo de riesgo vital:</b> Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.</li> <li><b>Sugerencia:</b> Recomendación, muestra sentido de pertenencia de los usuarios.</li> <li><b>Felicitación:</b> Expresión de alegría y satisfacción que se siente por algo que ha ocurrido a una persona.</li> <li><b>Usuario:</b> Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.</li> </ul> <p>Para la ESE hospital psiquiátrico San Camilo y sedes se clasifica el tipo de riesgo teniendo en cuenta la naturaleza de la institución en salud mental así:</p> <p><b>Reclamos de riesgo vital:</b> Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.</p>	2
--	---

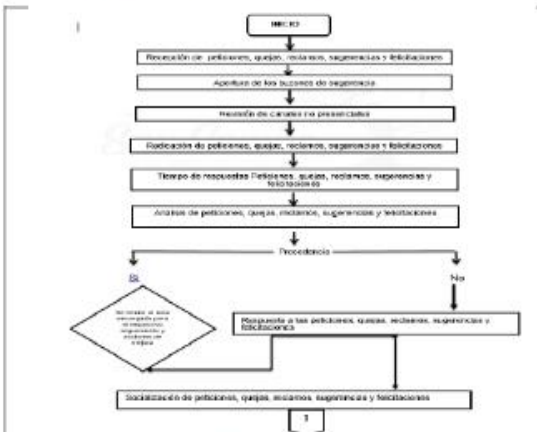
ACTA DE REUNIÓN			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05	
SP. Gestión Documental		Página 3 de 22	

<ul style="list-style-type: none"> <li>La entrega de medicamentos para casos de "extrema urgencia" está dirigida a pacientes mayores de 62 años.</li> <li>Desorden severo del comportamiento con amenaza inmediata de violencia extrema o comportamiento violento, posesión observada de armas, ideas de autodestrucción, agitación extrema y comportamiento extraño y/o desorientado.</li> <li>Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: violento o agresivo, amenaza inmediata para él mismo u otros, requiere o ha requerido contención tanto física como química u de otro orden, agitación o agresividad severa.</li> <li>Riesgo probable de daño a sí mismo u otros y/o del paciente, alteraciones del comportamiento severas: Agitación extrema, agresividad física y verbal, confusa, incapaz de cooperar, alucinaciones, ilusiones delirantes, paranoia, requiere contención, existe riesgo elevado de tentativa de suicidio, existe amenaza divulgada de evasión del tratamiento.</li> <li>Riesgo de daño hacia el mismo, psicosis aguda o desórdenes graves del pensamiento, crisis circunstancial, daño deliberado hacia uno mismo, agitado/retraído, potencialmente agresivo.</li> <li>Riesgo posible de daño a sí mismo u otros y/o pacientes con alteraciones del comportamiento moderadas y/o angustia severa, agitación, conducta introspectiva, comprensión ambivalente del tratamiento.</li> </ul> <p><b>Reclamos de riesgo priorizado:</b> Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.</p> <p><b>Población especial (Mayores de 62 años):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica especializada y psicología (ej. psiquiatría y neurología, psicología y neuropsicología).</li> <li>Apoyos diagnósticos: Exámenes de laboratorio, electrocardiograma y electroencefalograma/polisonnograma.</li> </ul>	3
--	---

ACTA DE REUNIÓN			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05	
SP. Gestión Documental		Página 4 de 22	

<p><b>Reclamos de riesgo simple:</b> Término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas médicas y psicológicas: Consulta externa médica especializada psiquiatría y neurología, psicología y neuropsicología.</li> <li>Apoyos diagnósticos: Exámenes de laboratorio, electrocardiograma, electroencefalograma/polisonnograma.</li> <li>Fórmula de medicamentos: setenta y dos (72) horas siguientes cuando la medicación incluida en el plan de beneficios no se ha entregado, esta será entregada en las próximas 48 horas en domicilio para usuarios mayores de 62 años, haciendo la salvedad que si el medicamento se encuentra desabastecido a nivel nacional, no se realizará tal entrega hasta que el fabricante lo coloque nuevamente en circulación.</li> <li>Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: Problema de salud mental, bajo riesgo inmediato de daño a sí mismo o a otros: angustia moderada sin agitación, paciente irritable sin agresividad, cooperador, cuenta historia coherente.</li> <li>Alteraciones del comportamiento y psiquiátricas: Paciente conocido con síntomas crónicos, crisis social, paciente clínicamente asintomático: ningún peligro de daño para el mismo u otros y/o ninguna señal de ansiedad aguda y/o ninguna alteración del comportamiento cooperador, comunicativo y capaz de seguir un plan de tratamiento, capaz de discutir sobre su comportamiento, obediencia las instrucciones recibidas.</li> </ul> <p><b>Peticiones generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones generales: quince (15) días hábiles.</li> <li>Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.</li> <li>Copias: dentro de los tres (3) días hábiles - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.</li> </ul> <p><b>Gestión de PQRSF</b></p>	4
--	---

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 5 de 22		



A continuación se describen las actividades:

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	Recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los canales de contacto tales como: buzones de sugerencias instalados en los diferentes servicios y áreas de la institución, página	Profesional - Apoyo sistema de información y atención al usuario	Oficina sistema de información y atención al usuario-Subdirección Científica	Formato de PQRSD (código: AD-GIT-SIAU-P-02-R-01)

5

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
		SP. Gestión Documental	
		Página 9 de 22	

#### RESULTADOS CUESTIONARIO Y CUMPLIMIENTO :

EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN				
(No. de colaboradores con calificación superior a 70% en la prueba pos test )	x	100	% EFICACIA	
			144	88
(Total de colaboradores que asistieron a Capacitaciones)			164	
CUMPLIMIENTO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN				
Número de Colaboradores Capacitados	x	100	% CUMPLIMIENTO	
			164	85
Total de Colaboradores registrados			193	


La eficacia de la capacitación en el procedimiento PQRSD para clientes internos y externos se evaluó mediante el porcentaje de colaboradores que obtuvieron una calificación superior al 70% en la prueba pos test. De los 164 colaboradores que asistieron a las capacitaciones, 144 alcanzaron este nivel, lo que representa aproximadamente un 87.80% de eficacia. Este resultado indica que la mayoría de los participantes comprendieron y asimilaron correctamente el contenido impartido.

En cuanto al cumplimiento de la asistencia, se observó que de un total de 193 colaboradores registrados, 164 efectivamente participaron en las sesiones de capacitación. Esto representa un cumplimiento del 84.97% en la asistencia a las capacitaciones sobre el procedimiento PQRSD.

En conclusión, los datos sugieren que la capacitación ha sido efectiva en términos de aprendizaje y participación, proporcionando a los colaboradores tanto internos como externos una sólida comprensión del procedimiento PQRSD, lo cual es crucial para mejorar la competencia y el desempeño en la organización.

Soporte de la realización en la plataforma san camilo learning y certificados de curso

9

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 10 de 22	

#### CAPACITACION SAN CAMILO LEARNING TEMA: SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSD CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2024

N.	Apellido(s)	Nombre	Institución	Cuestionario
1	Alquichire	Wendy Stephanie	Gestión Integral-Auxiliar - Oficina Juridicidad	100
2	Alvarado Vega	Dorian Smith	Dar salud - Auxiliar Enfermería	81
3	ALVAREZ Patiño	Ángel Ramiro	Planta Ese Hosca- Auxiliar Área De La Salud	98
4	Aponte Venos	Mario Javier	Planta Ese Hosca- Médico Especialista - Psiquiatra	76
5	Ardila Baez	Teofilde	Planta Ese Hosca- Auxiliar Área De La Salud	97
6	Arenas Benítez	Claudia Patricia	Planta Ese Hosca- Auxiliar Administrativa	97
7	Arredondo Garcia	Luz Karina	Dar salud - Auxiliar Enfermería	100
8	Avellaneda	Jose David	Dar salud-Auxiliar De Enfermería	88
9	Ayala Sanabria	Dudan Albeiro	Dar salud - Auxiliar Enfermería	100
10	Ballesteros Vargas	Ludí Yamile	Gestión Integral- Tecnico lo - Financiera	82
11	Barajas Guzman	Ludí Amparo	Gestión Integral-Financiera	100
12	Baron Torres	Yenny Johanna	Dar salud - Auxiliar Enfermería	100

10

## LINEA: E1Le

- Meta de la línea de acción: Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación y control social en salud.
- Actividad: Gestionar ante la entidades como el Sena una capacitación virtual en temas de participación social ciudadana para la alianza de usuarios institucional.
- Evidencia: Se realizó la respectiva gestión.




## LINEA: E1Lh

- Meta de la línea de acción: Generar estrategias de conocimiento donde se incluya el enfoque diferencial en la identificación y atención a los usuarios.




- Actividad: Desarrollar una capacitación con el personal de primera de atención de la E.S.E acerca de qué es el enfoque diferencial.
- Evidencia: Acta de socialización

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 10	

Acta No. 12	Fecha: Julio 2024	Lugar: E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo	Hora:
Nombre o tema de la reunión: SOCIALIZACION ENFOQUE DIFERENCIAL			
Lider de la reunión: OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU – ANDREA CAROLINA MONTAÑA AMAYA			
Objetivo de la reunión: Dar a conocer al personal de primera línea de atención de la institución acerca del enfoque diferencial y la población que se beneficia del mismo.			

Agenda de la reunión	
No.	
1	Socialización Enfoque Diferencial
2	Entrega de infografía
3.	

Desarrollo de la reunión	
Se realiza capacitación al personal de primera línea de atención de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo acerca del enfoque diferencial y la población que se beneficia del mismo, con el fin de brindar una atención humanizada, respetuosa y comprometida con la inclusión social y la reducción de la discriminación en salud.	
<b>ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	
En sus principios generales la Ley 1448 de 2011, en el artículo 13 incorpora el principio de Enfoque Diferencial que orienta todos los procesos, medidas y acciones que se desarrollen para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas. La ley establece que:	
‘El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad.	

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 10	

Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque’.

#### Enfoques

##### Género

El enfoque de género tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación.

##### Étnico

El enfoque diferencial étnico parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población que hace parte de los grupos étnicos, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país.

##### Discapacidad

El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos.

##### Ciclo de vida

Este enfoque parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas.

2

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 4 de 10	

- b) proponer y desarrollar estudios técnicos e investigaciones para facilitar la formulación y evaluación de las políticas, estrategias, planes, programas, proyectos e iniciativas dirigidos a la atención con enfoque diferencial de la población beneficiaria del Sector de Inclusión Social y Reconciliación,
- c) promover al interior de las dependencias del Departamento y de las entidades del Sector la implementación de planes, programas, proyectos e iniciativas para atender con Enfoque diferencial a la población beneficiaria de los programas del Sector Administrativo de Inclusión social y Reconciliación, entre otras.


#### Folleto explicativo



Se adjunta evidencias fotográfica y lista de asistencia


Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04


4

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 5 de 10	



5

ACTA DE REUNIÓN			
	TP. Administrativo		
	PR. Gestión de la Información	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 6 de 10	

ACTA DE REUNIÓN			
	TP. Administrativo		
	PR. Gestión de la Información	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 7 de 10	

## SOCIALIZACIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL

**LISTADO DE ASISTENTES**

PR. Gestión de la Información  
SP. Gestión Documental  
Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06  
Página 6 de 10

Fecha: 31 de 2024  
Atendido por: Ana Carolina Mendieta

Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	como	teléfono	firma
1	Karen Daza Santes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
2	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
3	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
4	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
5	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
6	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
7	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
8	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
9	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
10	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
11	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]

**LISTADO DE ASISTENTES**

PR. Gestión de la Información  
SP. Gestión Documental  
Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06  
Página 7 de 10

Fecha: 31 de 2024  
Atendido por: Ana Carolina Mendieta

Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	como	teléfono	firma
1	Karen Daza Santes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
2	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
3	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
4	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
5	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
6	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
7	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
8	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
9	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
10	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]
11	Yamara Pardo Cortes	San Camilo	Asistente Social	313-658344	[Firma]


6

7

## EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

### LINEA: E2La

- Meta de la línea de acción: Implementar una estrategia pedagógica para cualificar a los veedores de salud en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.
- Actividad: Crear estrategia pedagógica en la página web institucional para conocer los temas de interés de los usuarios en relación con derecho a la salud.
- Evidencia: Acta de capacitaciones, lista de asistencia y evidencias fotográficas.

ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 6	

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS  
ACTA No 4

Fecha: 15-03-2024

Hora: 10:30am

Lugar: Auditorio de subdirección científica

Asistentes:

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía         | Presidente Alianza de Usuarios       |
| 2. Ilda María Contreras Ramírez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios   |
| 3. Leidy Vanessa García         | Representante de los usuarios        |
| 4. María Eugenia Pineda         | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 5. Karen Dayana Santos Peña     | Profesional SIAU                     |


ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum
- Promover estrategias de pueda desarrollar con la ciudadanía sobre el autocuidado
- Generar el plan de trabajo de la alianza 2024
- Invitar a la rendición en cuentas de la institución.
- Firma de los estatutos
- Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Verificación del quórum, se cumple con la participación, la señora Ilda María Contreras participo de manera virtual.
- La presidenta de la junta directiva refiere que es de suma importancia el poder generar estrategias a la comunidad con el fin de que conozcan los servicios de la institución y de igual manera se trabaje en pro de la Promoción y Prevención de la salud mental, por lo que sugiere hacer intervenciones pedagógicas en los espacios académicos

1

ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 6	


- Invitar a la rendición en cuentas de la institución: Se socializa a los miembros de la alianza la fecha



Se motiva a cada uno de ellos a participar tanto en la rendición de cuenta y en elevar pregunta o inquietudes relacionadas con la institución

- Firma de los estatutos: Se realiza firma de los estatutos con los miembros presente en la reunión

3


ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 6	

como los colegios esto con el fin de tratar temas de suma importancia en salud mental.

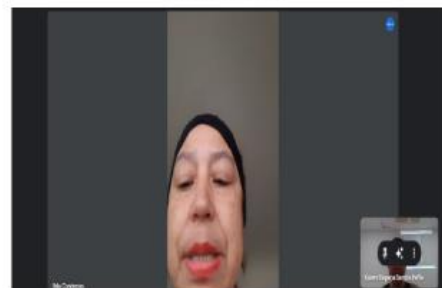
- Durante el desarrollo de la reunión se generan lluvia de ideas relacionadas con el trabajo que desarrollaría la alianza de usuarios durante la vigencia 2024, a lo cual se proyecta el siguiente cronograma y plan de trabajo.

Actividad propuesta	Responsable	Fecha de ejecución
Gestionar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación	Gestión externa (presidente y vicepresidenta de la Alianza)	Abril- Junio
	Gestión Interna (Profesional SIAU)	
Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril- Junio
Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugiere realizar un banner relacionado con información de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Abril
Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución	Profesional SIAU	Abril
Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril
Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones	Profesional SIAU	Abril
Gestión de carnet o chalecos de identificación para los miembros de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Mayo
Contacto de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental	Presidente de la Alianza	Junio


2

ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 5 de 6	

ASISTENCIA VIRTUAL



5

	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 6 de 6	

ASISTENCIA PRESENCIAL

LISTADO DE ASISTENCIA			
PR. Gestión de la Información		TP. Administrativo	
SP. Gestión Documental		Código: AD-GIT-05	
Versión: 05		Página 6 de 6	
Nombre o línea de la reunión		Fecha	
Objetivo de la reunión		Elaboración de la agenda de la reunión	
Proceso responsable		Elaborado por	
Proceso / entidad a que pertenece		Firma	
Nº	Nombres y apellidos	Correo	Teléfono
1	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
2	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
3	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
4	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
5	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
6	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
7	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
8	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
9	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
10	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111
11	Andrés Vivas	andres.vivas@hospitalsancamilo.gov.co	313 811 1111

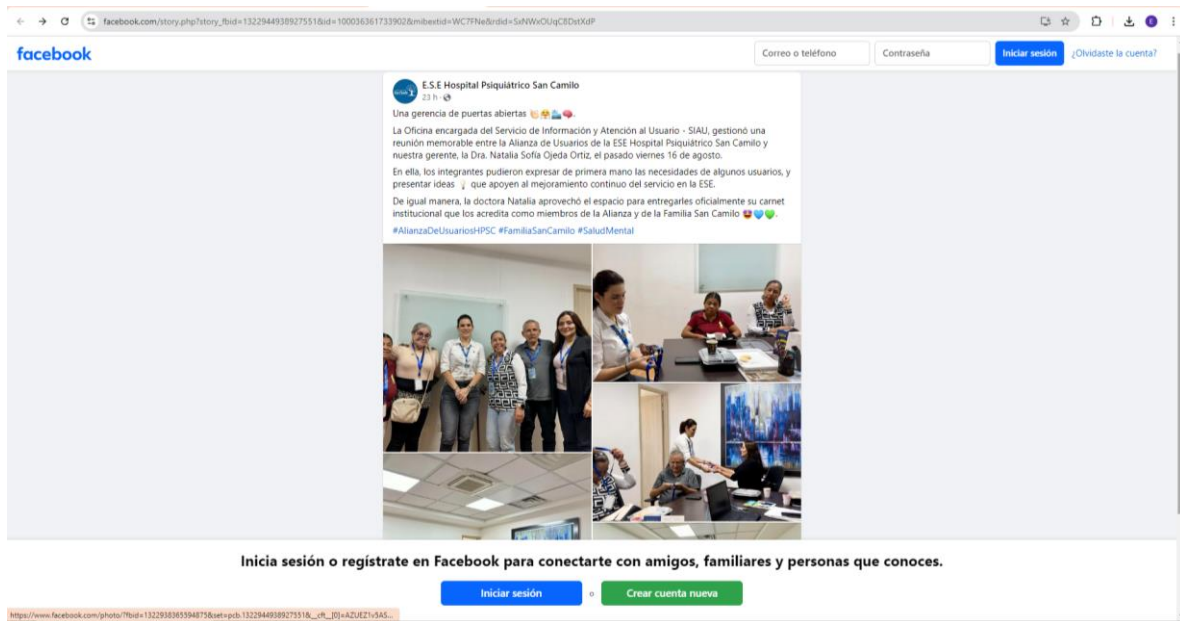
6

LINEA: E2Lb

- Meta de la línea de acción: otorgar incentivos que motiven a la comunidad a conformar los espacios de participación ciudadana en salud conformados en la E.S.E.
- Actividad: Se llevará a cabo la publicación en la página web institucional de los nombres de los integrantes de la Alianza de Usuarios, junto con sus funciones y los canales de contacto disponibles. Asimismo, se realizará la entrega de carnets de identificación a todos los miembros de la Alianza, con el fin de facilitar su reconocimiento y fortalecer su vinculación con la institución.

Evidencia: Link de la publicación





<https://www.facebook.com/share/p/ktxakUMsfP69xDfP/?mibextid=WC7FNe>




<https://hospitalsancamilo.gov.co/atencion-al-usuario/asociacion-de-usuarios/>

**LINEA: E2Lc**

- Meta de la línea de acción: Impulsar información sobre sistema de afiliación transaccional SAT a través del uso de las Tics.

- Actividad: Llevar a cabo cuatro socializaciones a los usuarios relacionadas con el uso de sistema de afiliación transaccional de las Tics.
- Evidencia: Actas de socialización, listas de asistencia.

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 8	

Acta No. 11	Fecha: Abril 2024	Lugar: Consulta externa	Hora:
Nombre o tema de la reunión: SOCIALIZACION AFILIACION DE OFICIO		Inicio 09 AM	Fin 12 AM
Líder de la reunión: OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SIAU –			
Objetivo de la reunión: Dar a conocer a los usuarios a ejercer Movilidad en el sistema general de seguridad social y a su vez Afiliación Transaccional a través de la página del Ministerio, en el evento de perder su capacidad de pago en el Régimen Contributivo o viceversa y la ruta de afiliación SGSSS para población colombiana y extranjera.			

Agenda de la reunión	
No.	
1	Socialización Movilidad Entre Regímenes
2	Socialización Afiliación Transaccional o de Oficio
3.	Socialización ruta de afiliación SGSSS población colombiana y extranjera


#### Desarrollo de la reunión

Se da inicio a la Capacitación a los usuarios de punto de primera atención (consulta externa), el proceso de "Movilidad Entre Regímenes" en el evento en que pierdan capacidad de pago cuando se encuentran afiliados en el Régimen Contributivo y puedan acceder a los servicios en el Régimen Subsidado, o adquieran capacidad de pago cuando se encuentren afiliados en el Régimen Subsidado y puedan acceder a los servicios en el Régimen Contributivo en la misma entidad aseguradora.

#### AFILIACIÓN DE OFICIO

A partir de lo establecido en el Artículo 236 del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1955 de 2019), se expidió el Decreto 064 de 2020, el cual en su Artículo 4° establece la afiliación de oficio como instrumento para la afiliación en una EPS, de aquella población que se encuentre sin aseguramiento en salud por parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, o que se encuentre con la novedad de terminación de la inscripción en una EPS. Este instrumento fue reglamentado mediante la Resolución 1128 de 2020.

El Ministerio de Salud y Protección Social, en cumplimiento de lo anterior, ha dispuesto una funcionalidad de Afiliación de Oficio, en el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, siendo este el medio para el registro de la afiliación y el reporte de novedades, por parte de los actores del sistema.

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 8	

La información contenida en el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT y su manejo, estarán sujetos a las disposiciones sobre protección de datos y demás aspectos relacionados con el tratamiento de información, que le sea aplicable en el marco de las Leyes Estatutarias 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014 y las normas que las modifiquen, reglamenten, aclaren o sustituyan.

El sitio web para acceder al Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, es [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co)

El ámbito de aplicación para realizar la Afiliación de Oficio que el Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, está dirigido a las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS y las Entidades Territoriales – ET.

#### REGISTRO EN EL SAT

Es importante tener en cuenta el proceso de registro en el SAT, antes de hacer uso de esta funcionalidad:

Quiénes deben registrarse:

- El Representante Legal de la IPS o Entidad Territorial - ET.
- La persona que el representante legal vaya a delegar.
- La persona autorizada para hacer las afiliaciones de oficio.

Inicie el registro teniendo en cuenta los siguientes pasos:

#### PASO 1:


Para acceder al Sistema de Afiliación Transaccional – SAT, [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co), es necesario que se realice un primer registro como persona natural, ingresando los datos básicos como el tipo y número de documento, nombre completo, fecha de nacimiento, correo electrónico personal, entre otros, con la finalidad de crear el usuario y la contraseña respectiva, en el sistema.

#### PASO 2:

Una vez el Representante Legal de la IPS (Gerente) o del Ente Territorial (alcalde), haya cumplido con el anterior requisito y tenga las credenciales de autenticación (Usuario y Contraseña), para ingresar al sistema, debe registrarse como persona jurídica y así crear el Rol Empleador Persona Jurídica.

Para cumplir con el anterior paso, es necesario que el Representante Legal, tenga a la mano el Registro Único Tributario – RUT, si es que la información registrada no coincide con la reportada en las fuentes de referencia, para ello, debe adjuntar este documento que lo acredita como Representante Legal, el cual dará soporte a la existencia de la persona jurídica.

#### PASO 3:

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 8	

El siguiente paso que el Representante Legal, debe realizar es registrar los datos del usuario autorizado por el mismo, quien ejercerá las funciones de delegado y será el que cumpla las mismas acciones del Representante Legal, dentro de Mi Seguridad Social.

#### PASO 4:

Una vez el delegado haya registrado sus datos básicos como, tipo y número de documento, nombre completo, correo electrónico institucional, entre otros, de esta manera, creará el usuario y su contraseña respectiva en el sistema.


#### PASO 5:

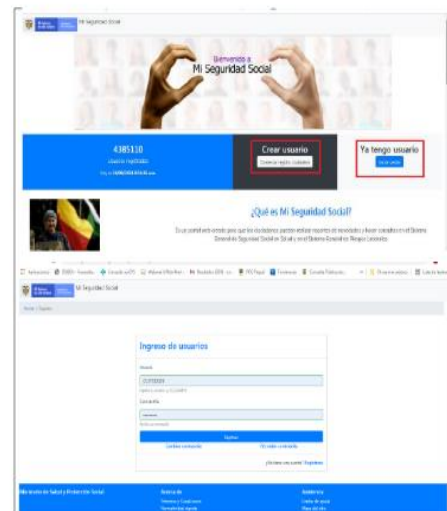
El Representante Legal y/o el delegado de la IPS o ET, son los únicos que habilitan en el sistema, a la persona autorizada para realizar las Afiliaciones de Oficio, en el SAT, con el cumplimiento de los siguientes pasos:

- Iniciar sesión en [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co), con las credenciales que fueron creadas.
- Seleccionar el Rol Empleador Persona Jurídica.
- Seleccionar la opción "Administrar Autorizados".
- Seleccionar la opción "Nuevo".
- Registrar los datos básicos del "Autorizado"

#### INICIO DE LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT POR PARTE DEL AUTORIZADO

- Iniciar sesión en [www.miseguridadsocial.gov.co](http://www.miseguridadsocial.gov.co), con las credenciales que fueron creadas, por parte del "Usuario Autorizado".
- Seleccionar el Rol "Ente Territorial" o "Institución Prestadora de Salud", según corresponda.
- Seleccionar la opción "Afiliación de Oficio".
- Seleccionar la opción "Comenzar" e inicie con la incorporación de datos del afiliado.

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 4 de 8	



ACTA DE REUNIÓN		
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	: 05
SP. Gestión Documental	Página 5 de 8	

ACTA DE REUNIÓN		
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	: 05
SP. Gestión Documental	Página 6 de 8	

**ASPECTOS PARA LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT**

1. Cuando la persona reúna condiciones para pertenecer al régimen contributivo, la registrará y la inscribirá en una EPS de dicho régimen.
2. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y se encuentre clasificado en los niveles I y II del SISBEN.
3. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y que no le ha sido aplicada la encuesta del SISBEN.

La persona deberá elegir la EPS de no hacerlo, el SAT seleccionará la EPS que tenga mayor cobertura en la jurisdicción y será la ET o la IPS, quién le informe sobre dicha inscripción.

Folleto explicativo

5

6

ACTA DE REUNIÓN		
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	: 05
SP. Gestión Documental	Página 6 de 8	

**ASPECTOS PARA LA AFILIACIÓN DE OFICIO EN EL SAT**

1. Cuando la persona reúna condiciones para pertenecer al régimen contributivo, la registrará y la inscribirá en una EPS de dicho régimen.
2. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y se encuentre clasificado en los niveles I y II del SISBEN.
3. Cuando la persona declare que no cumple las condiciones para pertenecer al régimen contributivo y que no le ha sido aplicada la encuesta del SISBEN.

La persona deberá elegir la EPS de no hacerlo, el SAT seleccionará la EPS que tenga mayor cobertura en la jurisdicción y será la ET o la IPS, quién le informe sobre dicha inscripción.

Folleto explicativo

ACTA DE REUNIÓN		
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	: 05
SP. Gestión Documental	Página 7 de 8	

**1 ¿QUÉ ES MOVILIDAD?**

**2 ¿A QUIÉN APLICA? MOVILIDAD?**

**3 ¿CÓMO OPERA LA MOVILIDAD EN CASO DE SER AFILIADO?**

**4 SI EL AFILIADO ESTÁ ¿CÓMO INGRESA AL RÉGIMEN SUBSIDIADO?**

**5 ¿CÓMO SE HACEN LOS APORTES DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO?**

**6 ¿LAS EPS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO?**

**7 ¿LAS EPS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO? ¿CÓMO SE RECONOCE?**

**8 ¿CÓMO ES LA DIFERENCIA ENTRE MOVILIDAD Y TRASLADO?**

Se adjunta evidencias fotográfica y lista de asistencia

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

7

## Registro de asistencia


REGISTRO SOCIALIZACION SIAU				
PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		TP. ADMINISTRATIVO		VERSIÓN: 01
SP. SIAU		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04		
PAGINA 1 DE 1				

Objetivo	Socializar a los usuarios el uso de sistema de afiliación transaccional de los TIC		Responsable	
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma
02-04-24	Efraín García		Externa	[Firma]
02-04-24	Marcos Moreno		Externa	[Firma]
02-04-24	Ruth Yolanda Vásquez Figueroa		Externa	[Firma]
02-04-24	Jorge Sarmiento		Externa	[Firma]
02-04-24	Gladya Mónica		Externa	[Firma]
02-04-24	Dora Ines Espinola		Externa	[Firma]
02-04-24	Nelson Villamizar		Externa	[Firma]
02-04-24	Hernan Velazquez		Externa	[Firma]
02-04-24	Zareth Diana Castellanos		Externa	[Firma]
02-04-24	Gonzalo Carrota		Externa	[Firma]
02-04-24	Carol Ruiz		Externa	[Firma]
02-04-24	Zaira Morenos		Externa	[Firma]
02-04-24	Familio Andres Ruero		Externa	[Firma]
02-04-24	Cecilia Puertos		Externa	[Firma]
02-04-24	Martha Puertos		Externa	[Firma]
02-04-24	Elia Mónica		Externa	[Firma]
02-04-24	Alvaro Pineda		Externa	[Firma]
02-04-24	Luis Suarez		Externa	[Firma]
02-04-24	Nestor Augusto Sanchez		Externa	[Firma]
02-04-24	Claudia Patricia Galis		Externa	[Firma]
02-04-24	Luis Johana		Externa	[Firma]
02-04-24	Esneider Rangel		Externa	[Firma]
02-04-24	Orlando Ramirez		Externa	[Firma]
02-04-24	Sandra Linares Aguiar		Externa	[Firma]
02-04-24	Silvia Ramirez		Externa	[Firma]
02-04-24	Desa Pico		Externa	[Firma]
02-04-24	Maria Inverto		Externa	[Firma]
02-04-24	Carolina Beltran		Externa	[Firma]
02-04-24	Jorge Caspades		Externa	[Firma]
02-04-24	Jherson Tobon Ciriza		Externa	[Firma]
02-04-24	Olivia Prieto		Externa	[Firma]
02-04-24	Rosa Maria Mamilla		Externa	[Firma]
02-04-24	María Angélica Hernández		Externa	[Firma]
02-04-24	Luz Dany Hernandez		Externa	[Firma]
02-04-24	Amario Guerra		Externa	[Firma]

REGISTRO SOCIALIZACION SIAU				
PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		TP. ADMINISTRATIVO		VERSIÓN: 01
SP. SIAU		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04		
PÁGINA 1 DE 1				

Objetivo	Socializar a los usuarios de la ESE acerca del sistema de afiliación transaccional (SAT)			Responsable	Carolina Montaña SIAU
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma	
23-05-24	IVAN MARCELO LUIS TORRES		AH	[Firma]	
23-05-24	Jana Sebastian Pardon Rueda		AH	JOAN PARDON	
23-05-24	Carlos A. Espinel		AH	[Firma]	
23-05-24	Fredy Vargas Gallo		AH	[Firma]	
31-05-24	Carmelo Andres Herrera		AH	[Firma]	
31-05-24	Juan David Vargas Olivares		AH	Juan Barajas	
12-06-24	Gabriel Velez Becerra		CH	[Firma]	
12-06-24	Pedro Gomez F.		CH	Pedro Gomez F.	
12-06-24	Carlos Gomez		CH	Carlos Gomez	
12-06-24	Adriana Cubides		P.I	[Firma]	
12-06-24	Karen Liliana Herrera		P.I	Karen Herrera	
12-06-24	Snider Lasso		P.I	Snider Lasso	
12-06-24	Angelica Maritza Suarez Sisa		P.I	Angelica Suarez	
26-06-24	Luisa Sofia Suarez Sisa		P.I	Luisa Suarez	
26-06-24	Doris de la Hoz		P.I	[Firma]	
26-06-24	Rina Elio Rivas	P.I	[Firma]		
26-06-24	Jesus H. Beltran	P.I	[Firma]		
26-06-24	Kandra Michelle Verdiana Huestre	P.I	Kandra Verdiana		
26-06-24	Yessica Tatiana Causil Causil	P.I	Yessica Causil		



	REGISTRO SOCIALIZACION SIAU		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO	
		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
	SP. SIAU	PÁGINA 1 DE 1	

Objetivo	Socializar a los usuarios de la t.s.e. HPSC acerca del sistema de afiliación Transaccional (SAT)			Responsable	Gholito Montaña SIAU
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma	
25-07-24	Maria Leticia Pinto		A.M	Maria Leticia Pinto	
25-07-24	Wilson Camilo Pinto		A.M	Wilson Camilo Pinto	
25-07-24	Alvaro Muneca		A.M	Alvaro Muneca	
25-07-24	Augusto Sierra		4 A.M	Augusto Sierra	
25-07-24	Martha Bello		A.M	Martha Bello	
19-08-24	Yessica Rivera		29 C.H	Yessica Rivera	
19-08-24	Edna Puentes		C.H	Edna Puentes	
19-08-24	Delfina Puentes		C.H	Delfina P.	
19-08-24	Felix David Flores		C.H	Felix David Flores	
19-08-24	Felix Flores A		C.H	Felix Flores	
19-08-24	Carmy Cecilia Cárter		2 C.H	Carmy Cecilia Cárter	
13-09-24	Yagueline Chanza Serrano		C.E	Yagueline Chanza Serrano	
13-09-24	Edelgo Chanza Serrano		C.E	Edelgo Chanza Serrano	
13-09-24	Graciela Rivas		C.E	Graciela Rivas	
13-09-24	Santiago Rivas		C.E	Santiago Rivas	
13-09-24	Jaz Marina Navajas		2 C.E	Jaz Marina Navajas	
13-09-24	Libardo Alfonso Jarama		C.E	Libardo Alfonso Jarama	
13-09-24	Felix Ramiro Velez		C.E	Felix Ramiro Velez	
13-09-24	Guillermo Velez		C.E	Guillermo Velez	

	REGISTRO SOCIALIZACION SIAU		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO	
		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
	SP. SIAU	PÁGINA 1 DE 1	

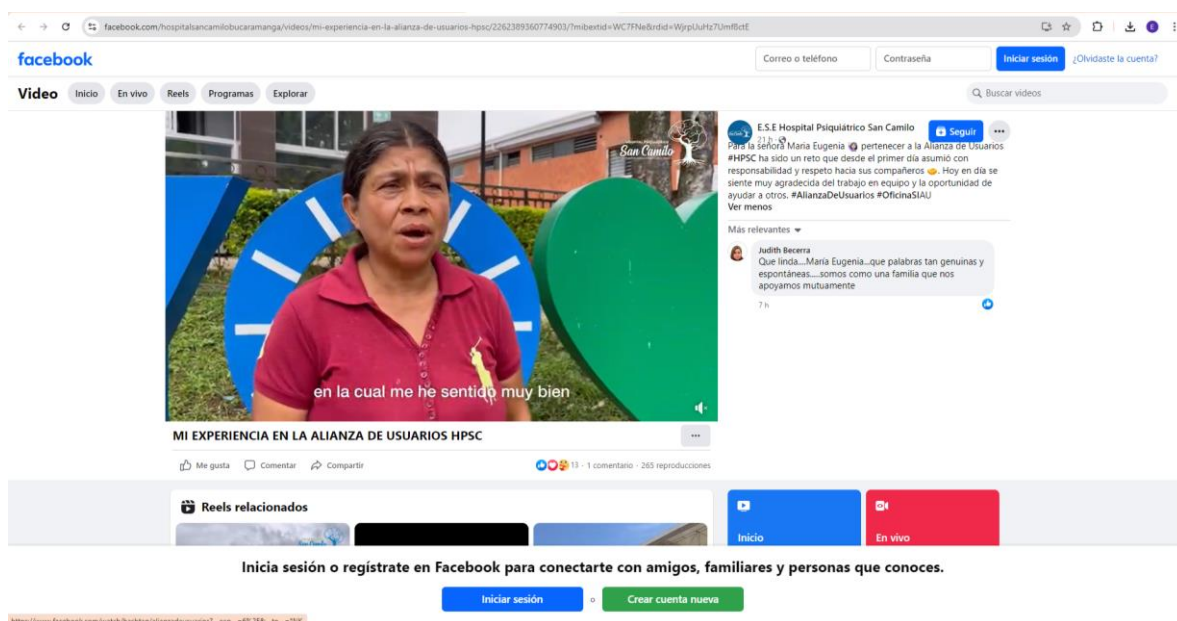
Objetivo	Socialización SAT			Responsable	Santiago Lozada
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma	
22/11/24	Beatriz Quintero		C.E	Beatriz Quintero	
22/11/24	Gerardo Bueno		C.E	Gerardo Bueno	
22/11/24	Daniel Manares		C.E	Daniel Manares	
22/11/24	Luis Enrique Alvarado		C.E	Luis Enrique Alvarado	
22/11/24	Cesar Bala		C.E	Cesar Bala	
22/11/24	Jose Fernando Paez		C.E	Jose Fernando Paez	
23/11/24	Francisco de Jesus		C.E	Francisco de Jesus	
23/11/24	Ana Isabel		C.E	Ana Isabel	
23/11/24	Paula Marquez		C.E	PAULA MARQUEZ	
23/11/24	Luis Carlos Pina		C.E	Luis Carlos Pina	
26/11/24	Juan Carlos Diaz		C.E	Juan Carlos Diaz	
26/11/24	Roberto Carlos Medina		C.E	Roberto Carlos Medina	
26/11/24	Omar Barrero		C.E	Omar Barrero	
26/11/24	Erick Lopez		C.E	Erick Lopez	
26/11/24	Sara Probes		C.E	Sara Probes	
26/11/24	Julian Bastanur		C.E	Julian Bastanur	
26/11/24	Eugenio Ramirez		C.E	Eugenio Ramirez	
26/11/24	Cesar Palacios		C.E	Cesar Palacios	
26/11/24	Teresa James		C.E	Teresa James	
26/11/24	Martha Lozano		C.E	Martha Lozano	

REGISTRO SOCIALIZACION SIAU			
PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		TP. ADMINISTRATIVO	
SP. SIAU		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
PÁGINA 1 DE 1			
Objetivo	Socialización SAT		Responsable
Fecha	Usuario	Servicio	Firma
06/12/24	Maria del Carmen Quintaro	C. E	[Firma]
06/12/24	Dibellys Daggett Cala	C. E	[Firma]
06/12/24	Neillyn Zambrano Maldonado	C. E	[Firma]
06/12/24	Edgardo Ralazo Argueta	C. E	[Firma]
06/12/24	Yury Alejandra Ruiz	C. E	[Firma]
06/12/24	Zuris Eduardo Gomez	C. E	[Firma]
06/12/24	Alberto Carlos Rojas	C. E	[Firma]
06/12/24	Johathan Naranjo	C. E	[Firma]
06/12/24	Sandra Araguez	C. E	[Firma]
06/12/24	Yan Edinson Amado	C. E	[Firma]
09/12/24	Pedro Lozano	C. E	[Firma]
09/12/24	Alirio Montañez	C. E	[Firma]
09/12/24	Silvia Juliana Muñoz	C. E	[Firma]
09/12/24	Marlex Alexander Sanguino	C. E	[Firma]
09/12/24	Nidia Ines Caracho	C. E	[Firma]
09/12/24	Zibardo Barajas	C. E	[Firma]
09/12/24	Bela Camacho	C. E	[Firma]
09/12/24	Maria elisa Baron	C. E	[Firma]
09/12/24	Zuris Dary Sanchez	C. E	[Firma]
09/12/24	Marley Linares	C. E	[Firma]




## LINEA: E2Ld

- Meta de la línea de acción: Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios boletines periódicos que posibiliten espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- Actividad: Socializar a través de los diferentes medios de comunicación digital de qué es la alianza de usuarios y cómo participar.
- Evidencia: Link de las diferentes publicaciones promocionando la alianza de usuarios.





<https://www.facebook.com/share/v/t35iv8dzKEwUVGKn/?mibextid=WC7FN>  
e



**Hilda María Contreras**  
Revisora Fiscal Alianza de Usuarios HPSC

**ALIANZA DE USUARIOS #HPSC**

Me gusta · Comentar · Compartir

48 · 2 comentarios · 1.9 mil reproducciones

**Reels relacionados**

**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**  
13 de agosto a las 4:11 p.m. · 18  
Comenzando con nuestras protagonistas de la Alianza de Usuarios #HPSC. Hilda María Contreras, revisora fiscal, nos cuenta brevemente las funciones y responsabilidades que ejercen como miembros de la misma. Escúchenla. #AlianzaDeUsuarios #OficinaSAU Ver menos

Más relevantes

**Luz Mary Matagira Hernandez**  
Mi mamá (Hijo como nos decía en Saludcoop) gracias por formar parte de este grupo soporte de HPSC 6 d


**Judith Becerra**  
Gracias por apoyar a los usuarios de Salud Mental...ellos cuentan con el apoyo de LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO 1 sem

Inicio En vivo

Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

Iniciar sesión · Crear cuenta nueva

<https://www.facebook.com/share/v/dVLKBAoy39cZojMr/?mibextid=WC7FN>  
e



**Judith Becerra**  
Presidenta de la Alianza de L... Es Judith Becerra actualmente soy la presidenta de la alianza

**¿QUÉ ES LA ALIANZA DE USUARIOS?**

Me gusta · Comentar · Compartir

18 · 3 comentarios · 373 reproducciones

**Reels relacionados**

**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**  
13 de agosto a las 4:11 p.m. · 18  
Video. Hoy le presentamos a Judith Becerra, presidenta de nuestra Alianza de Usuarios #HPSC. Ver más

Más relevantes

**Claudia Benavides**  
Gracias HPSC por la atención a los pacientes co. Humanización 2 sem

**Jose Sabino Ramirez Rios**  
YO SOY USUARIO QUISERA ABLAR CON USTE SOBRE LOS PASIENTES CRONICOS 2 sem

Ver un comentario más 2 de 3

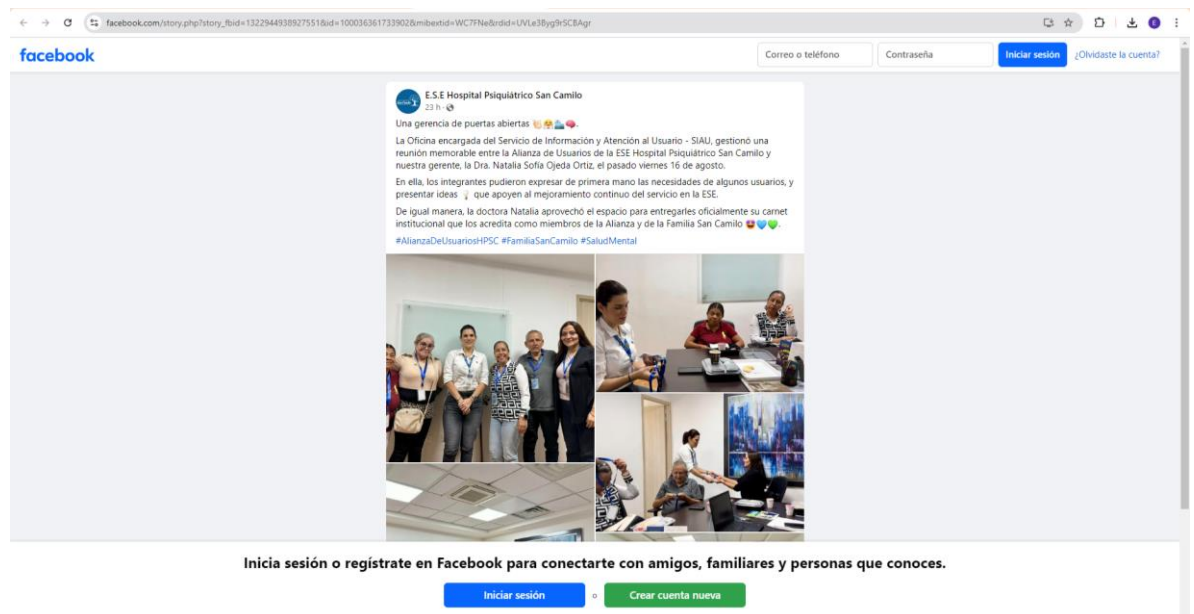
Inicio En vivo

Inicia sesión o regístrate en Facebook para conectarte con amigos, familiares y personas que conoces.

Iniciar sesión · Crear cuenta nueva



<https://www.facebook.com/share/v/ewMrkxhM3UZKhHhN/?mibextid=WC7FNe>

















<https://www.facebook.com/share/p/ktxakUMsfP69xDfP/?mibextid=WC7FNe>

#### **LINEA: E2Le**


- Meta de la línea de acción: Promover los espacios de participación que reconozca las dinámicas comunitarias del sector salud.
- Actividad: Socializar en los espacios de comunicación masiva para informar trimestralmente sobre los resultados de indicadores de PQR satisfacción, trámites y la ruta para que el usuario interponga una PQRSF en la página web.
- Evidencia: Pantallazos de publicación.

<https://hospitalsancamilo.gov.co/atencion-al-usuario/siau/informes-de-pqrs/>

GOV.CO		
<div>  <div> NUESTROS SERVICIOS Y TRÁMITES TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL USUARIO PARTICIPA NUESTROS SERVICIOS CONTACTACIÓN </div> </div>		
AGENDA TU CITA AQUÍ		
Informes de PQRS		
DOCUMENTOS		
2024	INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2024	
2024	INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2024	
2024	INFORME CALIDAD I TRIMESTRE 2024	
2023	INFORME CALIDAD IV TRIMESTRE 2023	
2023	INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2023	
2023	INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2023	
2023	INFORME CALIDAD I TRIMESTRE 2023	
2022	INFORME CALIDAD IV TRIMESTRE 2022	
2022	INFORME CALIDAD III TRIMESTRE 2022	
2022	INFORME CALIDAD II TRIMESTRE 2022	
2015	INFORME DE AGOSTO	
2015	INFORME JULIO	
2015	INFORME JUNIO	

### LINEA: E2Lf

- Meta de la línea de acción: Empoderar a la ciudadanía en iniciativas comunitarias para la toma de decisiones.
- Actividad: Realizar reunión con la junta directiva de la alianza de usuarios para revisar que estrategias se pueden desarrollar con la ciudadanía sobre autocuidado.
- Evidencia: Acta de reunión.

E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES		
ACTA DE COMITÉ		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. Administrativo
	SP. GESTIÓN DOCUMENTAL	Página 1 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05

#### COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS ACTA No 12

Fecha: 17 de Diciembre del 2024

Hora: 8:30 a.m.

Lugar: Sala de juntas gerencial

Asistentes:

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía            | Presidente Alianza de Usuarios       |
| 2. Gonzalo Escobar                 | Vicepresidente Alianza de Usuarios   |
| 3. Maria Eugenia Pineda            | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 4. Ilda Maria Contreras Ramirez    | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios   |
| 5. Claudia Milena Benavides Blanco | Vocal Alianza de Usuarios            |
| 6. Karen Dayana Santos Peña        | Profesional SIAU                     |
| 7. Andrea Carolina Montaña Amaya   | Apoyo SIAU                           |

Invitados

- |                          |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| Natalia Ojeda            | Gerente                       |
| Raul Castellanos         | Representante de los usuarios |
| Edgar Albarracín Cogollo | Subdirector administrativo    |


#### ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum,
- Revisión del acta anterior y aprobación
- Consolidado de atenciones por eps
- Capacitación: Autocuidado
- Proposiciones y varios

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Verificación del quórum:** Se cumple en total de participantes convocados para la reunión, de manera virtual se conectaron Ilda María Contreras Ramírez

1

E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES		
ACTA DE COMITÉ		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. Administrativo
	SP. GESTIÓN DOCUMENTAL	Página 4 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05

**Órdenes médicas (15):** Las órdenes médicas son otro punto crítico en el acceso a servicios. Las barreras relacionadas con este aspecto pueden incluir problemas en la autorización de procedimientos médicos por códigos CUPS, o por procedimientos que a criterio de las EPS están mal ordenados, lo cual genera retrasos y limitaciones en el acceso a los servicios requeridos.


Estas barreras evidencian la necesidad urgente de mejorar los procesos administrativos, la infraestructura de atención al cliente y la coordinación entre los distintos actores del sistema de salud para garantizar un acceso oportuno y adecuado a los servicios médicos para todos los afiliados, especialmente en las EPS mencionadas.

- Capacitación: autocuidado,** las profesionales socializa a los miembros del comité el tema de autocuidado

Se trata de una aproximación a la salud, en la cual la persona es responsable de llevar a cabo acciones individuales y/o colectivas que puedan fortalecer o reestablecer el estado de bienestar integral, así como prevenir enfermedades.

El autocuidado requiere el desarrollo de prácticas que, según los intereses, destrezas adquiridas y costumbres culturales, fomentan la supervivencia y favorecen la toma de responsabilidad en la solución de aquello que afecta la salud. Las prácticas personales relacionadas con el autocuidado, aunque varían entre individuos, tienen como objetivo principal la conservación de la salud. Por ello, tener una alimentación adecuada y realizar actividades físicas saludables son parte de las posibles prácticas de autocuidado. Sin embargo, también es fundamental cultivar buenas relaciones sociales, aprender a reconocer y valorar las propias emociones, descansar cuando sea necesario, entre otras actividades relacionadas con el cuidado personal.

4

E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES		
ACTA DE COMITÉ		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. Administrativo
	SP. GESTIÓN DOCUMENTAL	Página 5 de 1    Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05

### Mitos sobre el autocuidado

Existen ciertos mitos sobre el autocuidado que debemos abordar y aclarar.

Por ejemplo:

**Mito:**  
El autocuidado es un acto egoísta.

**Falso:**  
Cuidarse no es un acto de egoísmo, es asumir responsabilidad por la salud y ejercer el derecho a conservarla. Implica esforzarse por estar bien para sí mismo, ya que no se puede cuidar de otros si no está bien uno.

**Mito:**  
Autocuidado es tomar conciencia.

**Verdadero:**  
Muchas de las actividades de cuidado consisten en tomar conciencia, pero, el autocuidado consiste en tomar conciencia de esas actividades y actuar en consecuencia.

Por ejemplo: Se come todos los días y en varias ocasiones no se consideran las necesidades nutricionales del cuerpo. Puede que no sea el alimento más saludable o las cantidades sean inadecuadas.

**Mito:**  
Autocuidado es una rutina inamovible.

**Falso:**  
Si bien el autocuidado es un compromiso, también debe adaptarse a las circunstancias y necesidades del momento y pueden variar tanto en sus prácticas como en horarios.

**Mito:**  
El autocuidado es hacer siempre lo mejor para sí mismo.

**Verdadero:**  
Es priorizar la propia salud y ponerse en función de ella. No se trata de obligarse a hacer algo que no se desea, de lo que se trata es de que ocurra en consonancia con los intereses, metas y necesidades personales.

**Mito:**  
Autocuidado es igual a descansar.

**Falso:**  
Descansar es una obligación para estar saludable y requiere de integración a actividades destinadas a conservar la salud. Las cuales no siempre están asociadas al descanso. Hacer ejercicios, estudiar, pasar el tiempo libre para dedicarlo a una actividad de aprendizaje todos, son algunas de las opciones.

**Mito:**  
Cuidarse es un hábito que se desarrolla.

**Verdadero:**  
El autocuidado es volverse consciente de nuestras conductas positivas y por tanto, hacer visibles las necesidades que deben ser atendidas mediante prácticas que se pueden desarrollar.



ACTA DE COMITÉ

PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

SP. GESTIÓN DOCUMENTAL

TP. Administrativo

Página 6 de 1    Versión: 06

Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05

### Tipos de autocuidado

**Autocuidado emocional:**  
Conectar emocionalmente.



**Autocuidado físico:**  
Cuidado del cuerpo y su carga.



**Autocuidado social:**  
Conectar con otras personas.



**Autocuidado volitivo:**  
Aliviar las cosas mejor que uno.



**Autocuidado intelectual:**  
Promover del pensamiento crítico y la creatividad.



**Autocuidado espiritual:**  
Conectar con valores personales.



#### Proposiciones y varios


Durante el comité, se abordaron las barreras más recurrentes que la institución enfrenta debido a las dificultades presentadas por parte de las EPS. La Dra. Natalia y la presidenta de la alianza, Judith, destacan la importancia de realizar veeduría y control a las EPS con el fin de establecer puentes de comunicación y minimizar las barreras que los usuarios han experimentado. En este sentido, la profesional SIAU ha señalado que durante el mes de enero de 2025 se llevarán a cabo las gestiones correspondientes para garantizar dicho proceso. Se tiene previsto iniciar con la EPS Nueva EPS.

Por su parte, la gerente informó a la Alianza que asesorará y les proporcionará información sobre los RIPS en dos ocasiones al año, con el fin de mantenerlos al tanto de las acciones que se están llevando a cabo dentro del hospital para la mejora continua de los servicios de salud mental.

5. Se levanta el acta y sesión siendo 10:30am

CONVOCATORIA: se agenda el próximo comité para el día 31 de Enero, hora 9:00am


Anexos: Listado de Asistencia (AP-SIT-GD-P-04-R-10)

E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES					
LISTADO DE ASISTENCIA					
		PR. Gestión de la Información		TP. Administrativo	
		SP. Gestión Documental		Página 1 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10	
Nombre o tema de la reunión	Comité Alianza de Usuarios			Fecha	18-12-2024
Objetivo de la reunión	Comité Alianza de Usuarios				
Proceso responsable	Oficina de información y atención al usuario		Dirigido por	Karen Dayana Santos Peña	

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	PROCESO / ENTIDAD AL QUE PERTENECE	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	Gonzalo Escobar H	San Camilo	gonzalolider37@outlook.es	3073381263	Gonzalo
2	Maria Eugenia Pineda pro	San Camilo	clami@hotmail.com	63344658	Maria Eugenia Pineda
3	Andrés Barrios	San Camilo	clami@hotmail.com	37920591	Andrés
4	Raul Daza CASTELLANOS P	Representante de los Usuarios	raulds12@hotmail.com	3502504802	Raúl
5	Edgar Alvarado C	Subadministración	eduardoalvarado@hospitalsancamilogov.co	379363447	Edgar
6	Judith Beltrán M.	UNO 701	rechmijfamparte@hotmail.com	3174154825	Judith
7	Kari Dayana Santos P	SAU	karid@hsc.gov.co	3793633024	Kari
8	Andrea Gólvie Pontona Arango	SAU	SAU@hsc.gov.co	3173635024	Andrea
9					
10					
11					

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Capítulo II - artículo 4 "Autorización" del Decreto reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012", con la firma de este documento de manera libre, expresa y voluntaria, manifiesto que he sido informado (a) por la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo que: La entidad recolecta y almacena datos personales y sensibles por distintos canales según lo señala la ley, con fin del desarrollo de su actividad como institución prestadora de salud por lo que quiere la recolección, análisis, almacenamiento, supervisión y uso de los datos personales y sensibles de clientes internos y externos. Los datos serán almacenados conforme a los principios establecidos en el Capítulo I Artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Los titulares de los datos tienen derecho a realizar cualquier modificación, supresión, consulta, rectificación o revocación de autorización según lo señalado en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012. Los datos personales y sensibles y pueden ser transferidos, reportados o registrados a terceros según lo señalado en Capítulo III Artículo 25 - 26 de la ley 1581 de 2012. La entidad radica el procedimiento del manejo y tratamiento de datos personales según los deberes establecidos por el Título VI - artículo 17 - 18 y desarrolla los canales para hacer efectivos los derechos de los clientes internos y externos sobre sus datos según lo señalado en el Título IV - Artículo 8 de la ley 1581 de 2012.

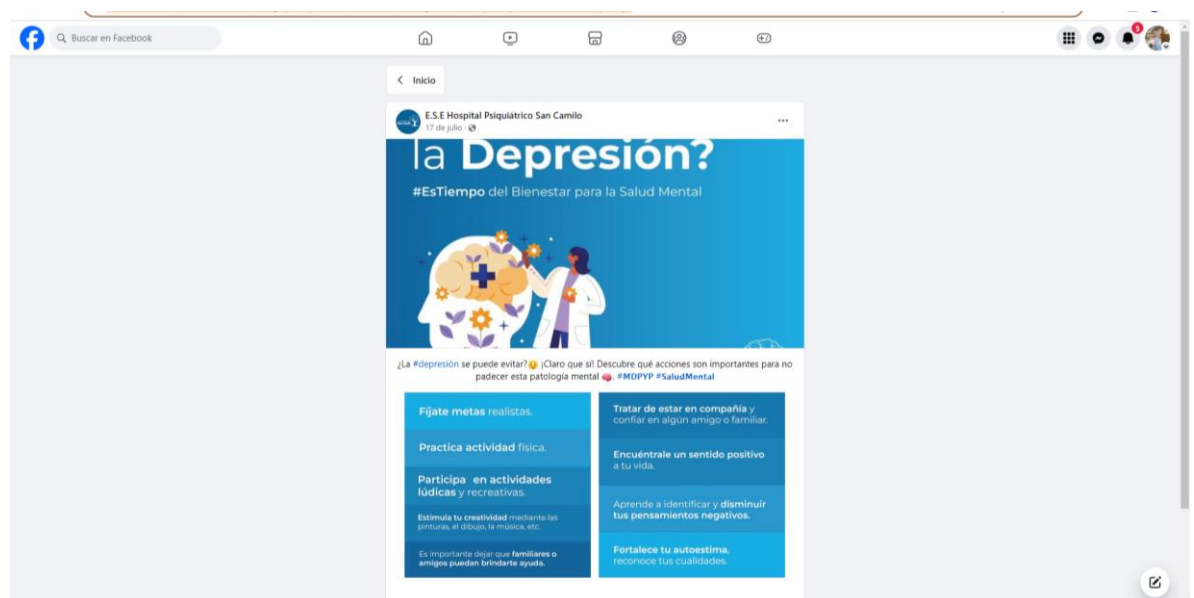
E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES		
ACTA DE COMITÉ		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. Administrativo
	SP. GESTIÓN DOCUMENTAL	Página 8 de 1 Versión: 06 Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05



## EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD

### LINEA: E3La

- Meta de la línea de acción: Crear estrategias en salud mental que promuevan el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar trimestralmente a los usuarios de la E.S.E tips de autocuidado en salud mental.
- Evidencia: Publicaciones

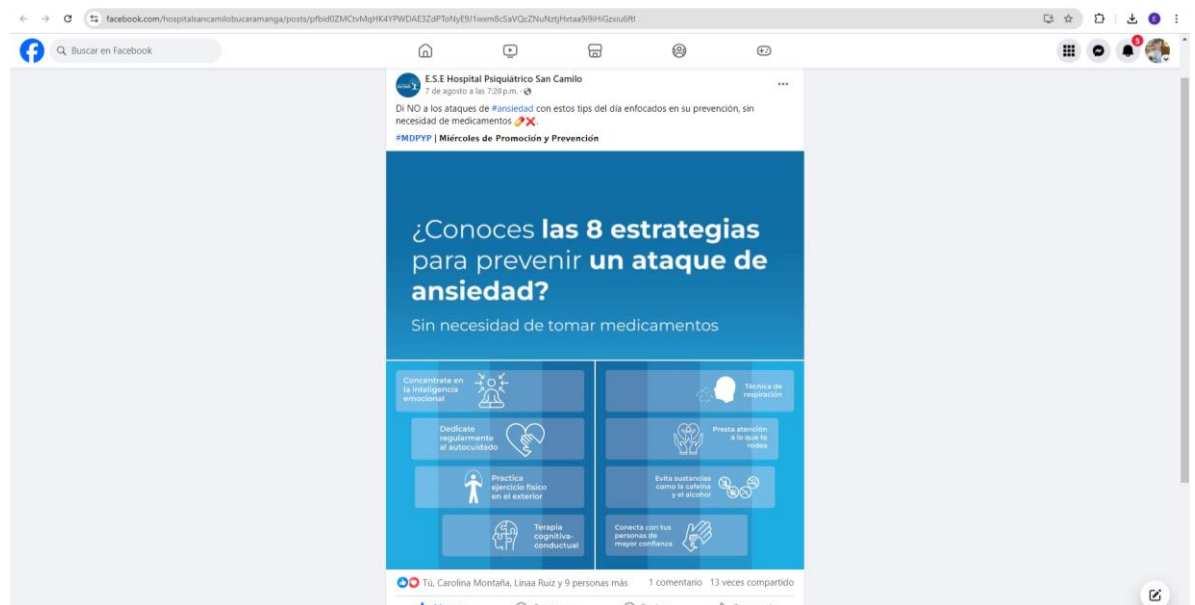




<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0QE QmP3QY9HwcvVZuKgo46rZV7Vz8nq6J87sLjRWaUafc8fdzx5okSzoGjnf5ej2l>



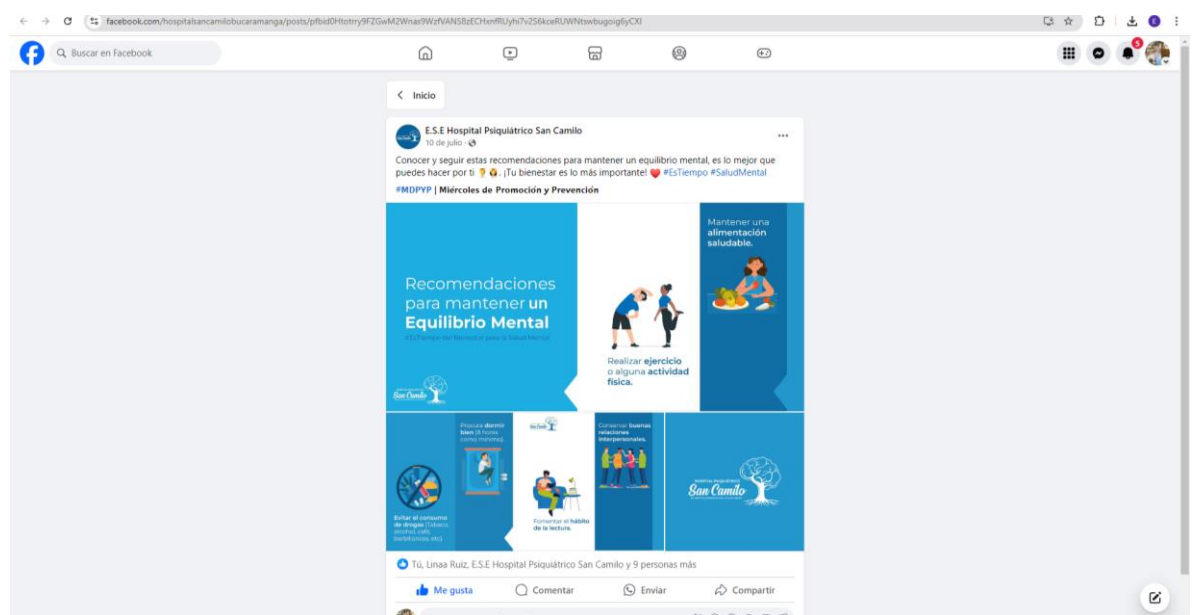
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid028y9mTkz9WXPETGYnhci6CQMNGum6pQgJ8MBViwp2dn7XffmScEPk7NpYYAsNHJVVl>



<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0ZMCtvMqHK4YPWDAE3ZdPToNyE9J1wxm8cSaVQcZNuNztjHxtaa9i9iHiGzxiu6ftl>



<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid02Hnh7xHobqHvyWUxcgX9Dt1Ltpb9PaFaB46eunMVv97yAuYtypVrWFYPHkJdVih69I>

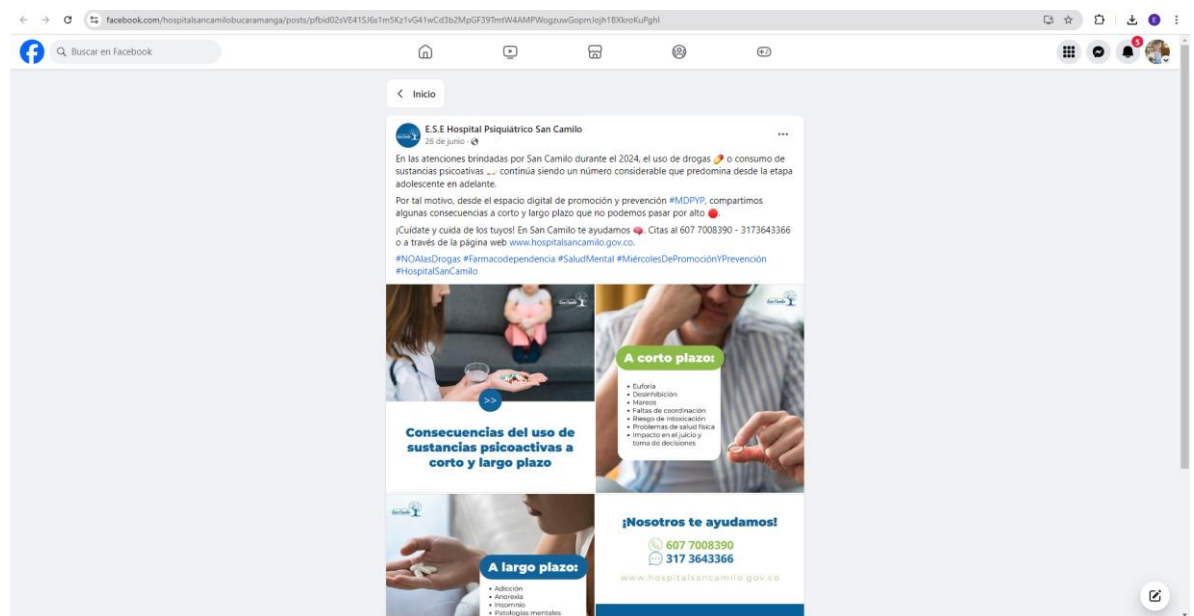




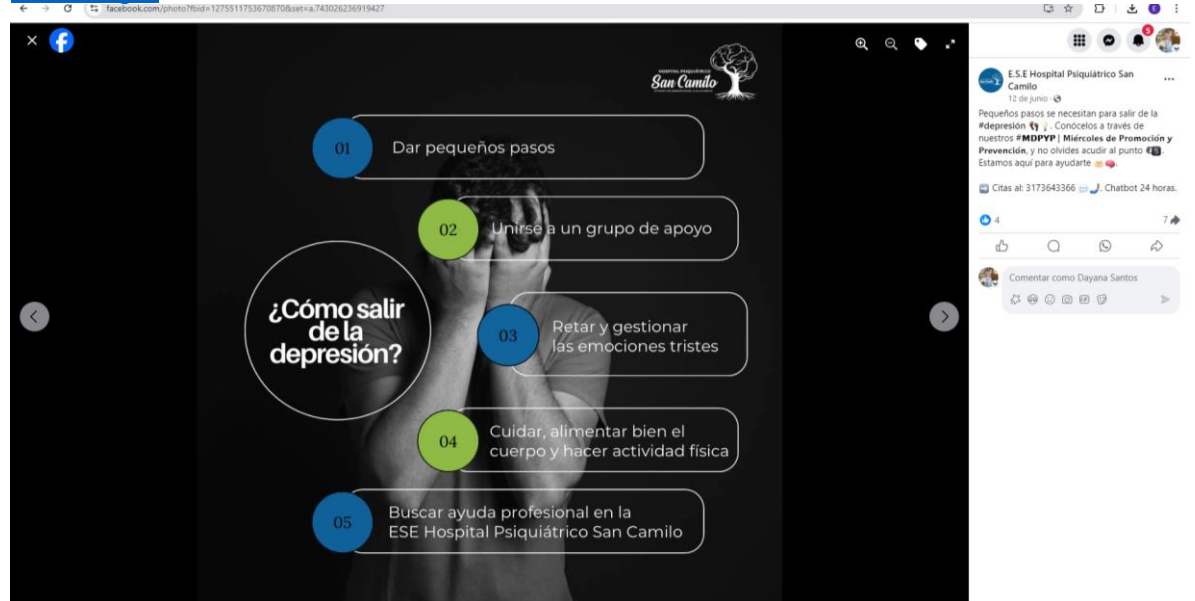
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0Htotrry9FZGwM2Wnas9WzfVANS8zECHxnfRUyhi7v2S6kceRUWNtswbugoig6yCXI>



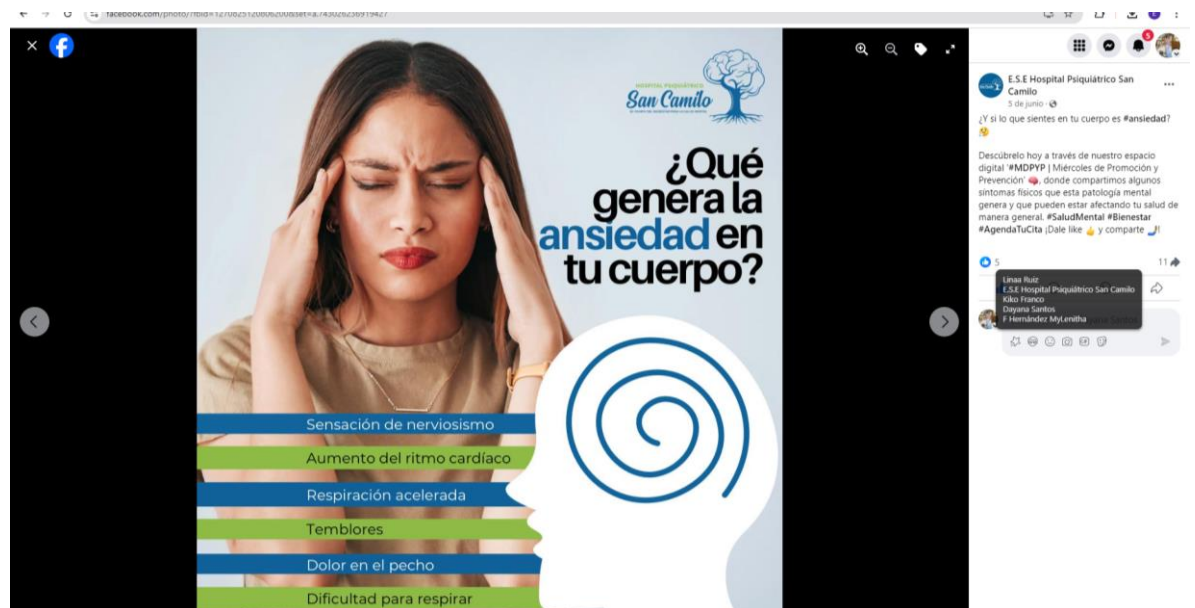
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0djZDUNcPUu6HehLdEeafBkqvHTPJygCBYJT597hGU7oqyFUQCVs2FwrZAFBYNVKvI>



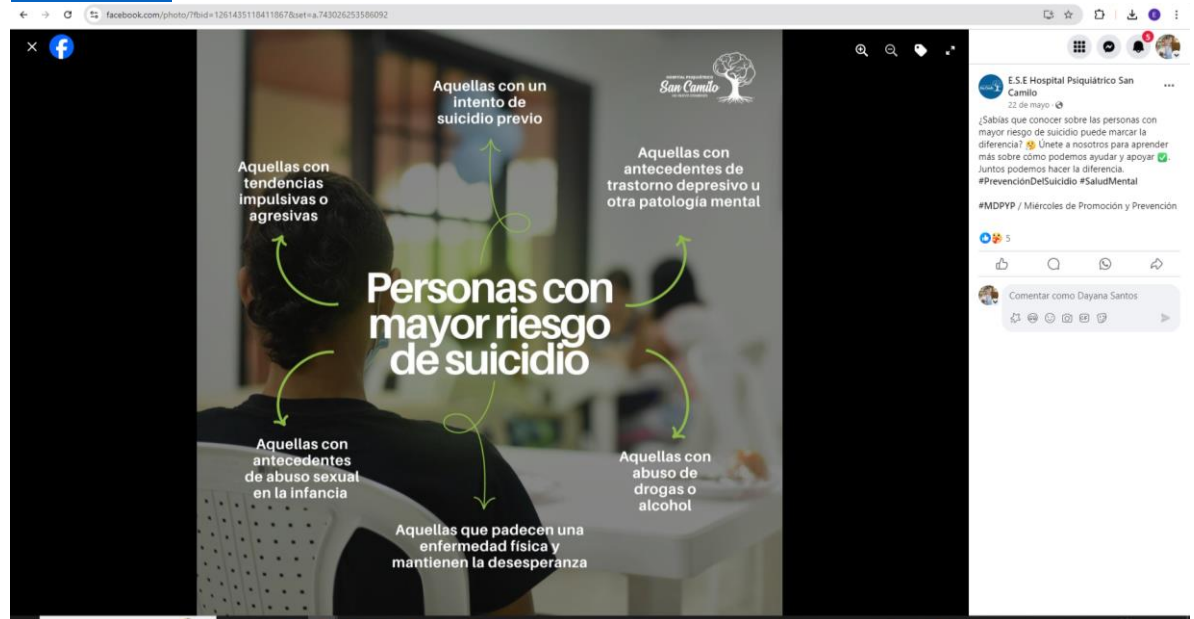
<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid02sVE41SJ6s1m5Kz1vG41wCd3b2MpGF39TmtW4AMPWogzuwGopmJoh1BXkroKuPghI>



<https://www.facebook.com/photo?fbid=1275511753670870&set=a.743026236919427>



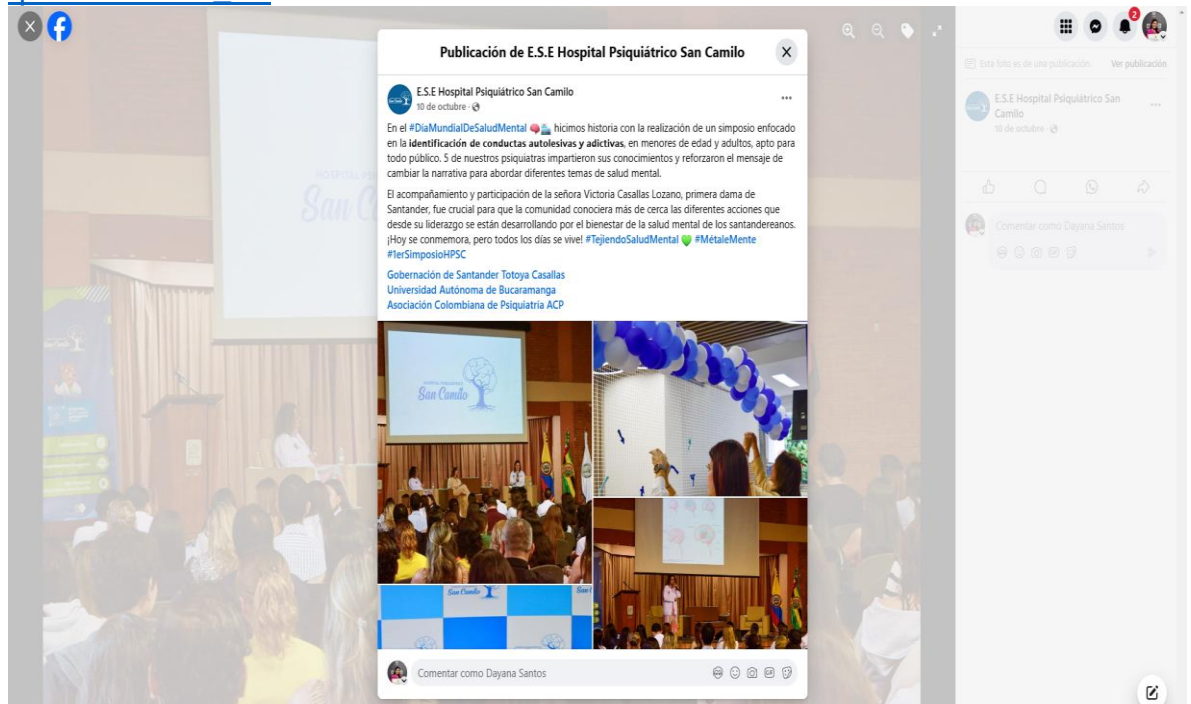
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=1270825120806200&set=a.743026236919427>



**LINEA: E3Lb**

- Meta de la línea de acción: Realizar campaña de la semana de la salud que promueva hábitos saludables para la prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar una campaña de promoción de hábitos saludables para la prevención de enfermedades mentales durante la semana de la salud institucional.
- Evidencia: Publicaciones del primer simposio en salud mental.

[https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0229y4xVpcJ8cvVHbkjY8VuL57YCCW7CTYjbTS3Jhpgc6M77pXKPjtJav7fZswqMI?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/posts/pfbid0229y4xVpcJ8cvVHbkjY8VuL57YCCW7CTYjbTS3Jhpgc6M77pXKPjtJav7fZswqMI?locale=es_LA)




[https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1116493463232343?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1116493463232343?locale=es_LA)



## LINEA: E3Lc

- Meta de la línea de acción: Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.
- Actividad: Capacitar a los representantes de los usuarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.
- Evidencia: Acta de socialización.

	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 6	

### COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS ACTA No 9

Fecha: 23 de septiembre del 2024

Hora: 9:00 am

Lugar: Salón subdirección científica

Asistentes:

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejia            | Presidente Alianza de Usuarios       |
| 2. Gonzalo Escobar                 | Vicepresidente Alianza de Usuarios   |
| 3. Maria Eugenia Pineda            | Secretaria de la alianza de usuarios |
| 4. Ilda Maria Contreras Ramirez    | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios   |
| 5. Claudia Milena Benavides Blanco | Vocal Alianza de Usuarios            |
| 6. Karen Dayana Santos Peña        | Profesional SIAU                     |
| 7. Andrea Carolina Montaña Amaya   | Apoyo SIAU                           |


#### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Socialización enfoque diferencial
4. Proposiciones y varios

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación del quórum: Se cumple en total de participantes convocados para la reunión, de manera virtual se conectaron Ilda Maria Contreras Ramirez y Claudia Milena Benavides.
2. Revisión y aprobación del acta anterior: Los miembros del comité no presentaron comentarios respecto al acta #8, por lo que esta queda aprobada.



	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 6	

3. **Socialización enfoque diferencial:** La profesional SIAU da inicio al comité mencionando la nueva estructura de la oficina SIAU, con la gestión realizada por la gerencia, gracias a estos ajustes se puede garantizar la atención preferencial en la institución, dado que ya se cuenta con una persona para la identificación y el acceso oportuno a la fila de atención preferencial. De igual manera, se menciona que la atención a usuarios desde la oficina SIAU estará a cargo de Yurlei Peña, los servicios hospitalarios quedarán a cargo de Carolina Montaña, y la orientación y atención preferencial a usuarios quedará a cargo de Santiago Lozada; la profesional SIAU estará a cargo de las labores administrativas y la coordinación del equipo SIAU. La atención preferencial se llevará a cabo de la siguiente manera:


El personal del SIAU (Santiago Lozada) se encargará de identificar e interceptar a los usuarios pertenecientes a este enfoque (mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores o personas con discapacidad), les entregará un ficho que contendrá un número, el cual será notificado a la persona encargada de entregar documentos o asignar citas en el área de consulta externa y quien se encargará de atender al usuario; de esta manera el usuario podrá tomar asiento mientras la persona encargada le hace entrega de su documentación completa.

El fin de garantizar esta atención preferencial, es que el usuario no tenga que hacer la fila o esperar mucho tiempo para la entrega de sus órdenes, historia clínica y asignación de cita.

**Enfoque diferencial:** En sus principios generales la Ley 1448 de 2011, en el artículo 13 incorpora el principio de Enfoque Diferencial que orienta todos los procesos, medidas y acciones que se desarrollen para asistir, atender, proteger y reparar integralmente a las víctimas. La ley establece que:

"El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de

2


	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 6	

discapacidad. Por tal razón, las medidas de ayuda humanitaria, atención asistencia y reparación integral que se establecen en la presente ley, contarán con dicho enfoque".

#### ENFOQUES

- El enfoque de género tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales asociados con dicho sexo, con sus implicaciones y diferencias económicas, políticas, psicológicas, culturales y jurídicas, identificando brechas y patrones de discriminación.
- El enfoque diferencial étnico parte de la necesidad de identificar y caracterizar a la población que hace parte de los grupos étnicos, con el objetivo de visibilizarla y ser fuente de información para el reconocimiento de la diversidad poblacional del país.
- El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos.
- El enfoque que implica el ciclo vital parte de reconocer que, en general, en cada etapa del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, se tienen diferentes necesidades vitales, expectativas sociales, capacidades, y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y difieren de acuerdo con el contexto social e histórico. Los datos estadísticos desagregados por rangos de edad son insumo para la comprensión de estas características y para el diseño de acciones orientadas a esas distintas etapas.
- El enfoque del campesinado: el campesino, puede definirse como un "sujeto" intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo (Conceptualización del Campesinado en Colombia, Comisión de Expertos, ICANH, 2018).

3

	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 4 de 6	

Es importante mencionar que esta socialización se realizó de igual manera en los servicios institucionales, con el personal asistencial con el fin de dar a conocer la población perteneciente a estos enfoques y buscando garantizar el cumplimiento de los derechos, la inclusión y la no discriminación de estas personas. Si bien, el personal brinda una atención humanizada al usuario, ha habido ocasiones en las que el paciente se siente excluido o discriminado y se acerca a la oficina a manifestar su inconformidad; es por esta razón que se busca socializar







4. Propositiones y varios: cierre de la reunión  
Se levanta el acta y sesión siendo 10:00 am


#### CONVOCATORIA

Próxima reunión viernes 18 de octubre del 2024

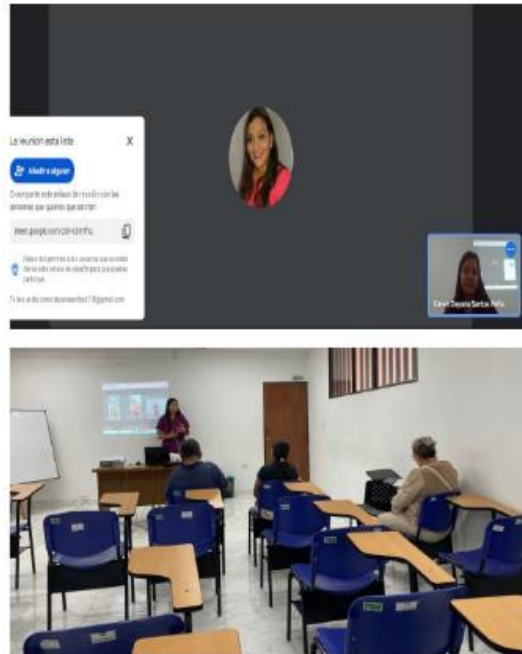
Anexos: Listado de Asistencia (AP-SIT-GD-P-04-R-10)

4

LISTADO DE ASISTENCIA					
 SP. Gestión de la Información		TP. Administrativo			
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10			
SP. Gestión Documental		Versión: 05			
		Página 1 de 2			
Nombre o tema de la reunión		Alianza de usuarios 2024		Fecha	
Objetivo de la reunión		Alianza de usuarios 2024: Enfoque diferencial		23-09-2024	
Proceso responsable		Oficina SIAU		Dirigido por	
		Andrea Carolina Montaña Amaya			
Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	correo	Teléfono	Firma
1	Maria Eugenia Pardo po	Usuarios	gonzaloli dot 3	3174846991	
2	Gonzalo Escobar H	Usuarios	redmujercompanti@latamila	3073381663	
3	Judith Betancía Mejía	Usuarios	redmujercompanti@latamila	3174154829	
4	Carolina Montaña	SIAU	SIAU@hospitalsancamil.gov.co	3173635024	
5	Karen Dayana Santos	SIAU	SIAU@hpsc.gov.co	3186338048	
6					
7					
8					
9					
10					
11					

	ACTA DE COMITÉ		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 6 de 6		

#### ASISTENCIA VIRTUAL



6

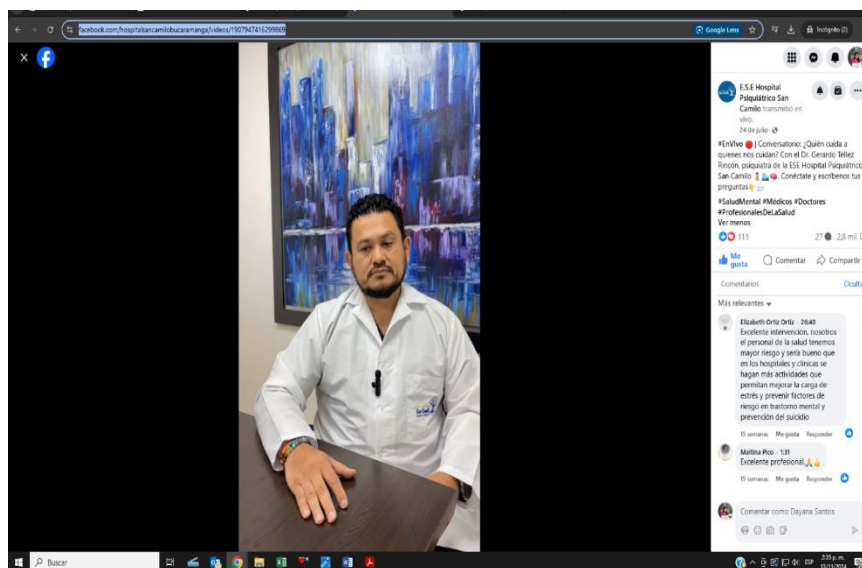
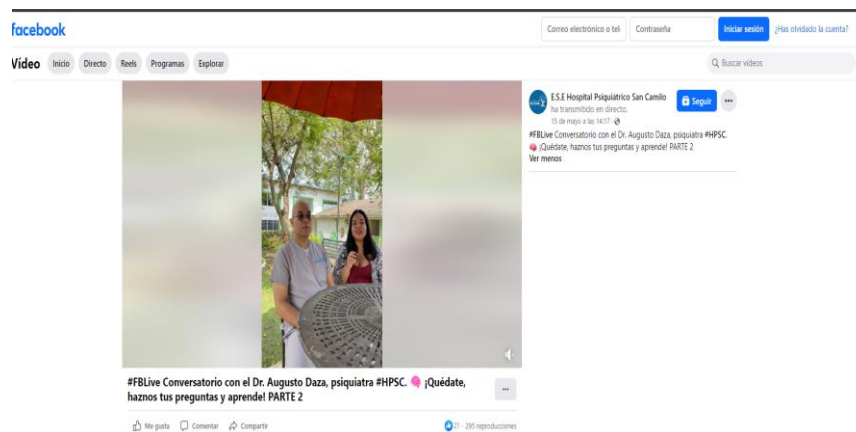
#### LINEA: E3Ld

- Meta de la línea de acción: Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.
- Actividad: Socializar la estrategia vía Facebook Instagram y en todas las redes sociales sobre reels del cuidado en salud mental.
- Evidencia: Pantallazos de las publicaciones vía Facebook.






<https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1907947416299869>



## EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

### LINEA: E4La


- Meta de la línea de acción: Realizar capacitación a la ciudadanía en temas relacionados con control social.
- Actividad: Realizar cuatro socializaciones a los usuarios relacionadas con el control social.
- Evidencia: Acta de socialización.

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 6	

Acta No.	Fecha	Lugar	Hora	
39	Mes de Diciembre	consulta externa		
Nombre o tema de la reunión: Mecanismo de Participación (Control Social)			Inicio 2:00pm.	Fin 3:30pm.
Líder de la reunión: Oficina de atención al usuario SIAU – Elkin Santiago Lozada Trujillo				
Objetivo de la reunión: Capacitar a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo				

Agenda de la reunión	
No.	Ítem
1	Socialización mecanismos de participación
2	Entrega de Banner explicativo

Desarrollo de la reunión
<p>La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con la oficina de atención al usuario, la cual pretende aportar y favorecer todos los mecanismos de participación para los usuarios.</p> <p><b>¿Qué son los mecanismos de participación y control social?</b></p> <p><b>Participación social:</b> Implica el involucramiento activo de la ciudadanía, organizaciones y colectivos en la toma de decisiones, en la planificación, implementación y evaluación de las políticas y servicios de salud.</p> <p><b>Control social:</b> Se refiere al proceso de supervisión y monitoreo por parte de la sociedad para asegurar que los recursos públicos sean bien administrados y que los servicios de salud se presten con eficacia y justicia.</p> <p>Estos mecanismos son esenciales para mejorar la calidad del sistema de salud, reducir la desigualdad y garantizar el derecho a la salud de la población.</p>

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 6	

#### Tipos de mecanismo de participación:

##### Contraloría Social:

Es el mecanismo mediante el cual la sociedad civil supervisa la correcta utilización de los recursos públicos en los servicios de salud. A través de este control, se busca evitar la corrupción, el mal uso de fondos y garantizar que los recursos sean destinados de manera eficiente.

**Ejemplo:** La contraloría social en la salud podría incluir la vigilancia sobre la ejecución de programas de salud pública y la correcta distribución de medicamentos y recursos.

##### Auditorías Sociales:

Este mecanismo se utiliza para evaluar de manera independiente y pública la calidad de los servicios de salud prestada, la gestión de los recursos y la efectividad de los programas y políticas de salud implementados.

Las auditorías sociales pueden incluir la revisión de los contratos con proveedores de servicios, la calidad de la atención en hospitales y centros de salud, y el cumplimiento de normativas y leyes en materia de salud.

##### Observatorios Ciudadanos de Salud:


Son organismos independientes que monitorean el desempeño de los sistemas de salud. Los observatorios recopilan y analizan datos sobre calidad, accesibilidad y equidad de los servicios de salud y publican informes que permiten a la ciudadanía y a las autoridades mejorar la gestión de los servicios.

**Ejemplo:** Observatorios de Salud Pública que informan sobre la cobertura de programas de vacunación, acceso a servicios para poblaciones vulnerables, etc.

##### Veedurías Ciudadanas:

Son grupos organizados de ciudadanos que actúan como observadores del cumplimiento de los compromisos establecidos en las políticas de salud pública, la transparencia en el uso de los fondos, y la eficacia de los servicios.

2

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión : 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 6	

Estos grupos pueden intervenir en las licitaciones públicas, en la gestión de hospitales o en los informes de ejecución de políticas públicas.

##### Redes Sociales y Medios de Comunicación:

A través de las redes sociales, la ciudadanía puede expresar preocupaciones sobre la calidad de los servicios de salud, y compartir experiencias. Estas plataformas también pueden ser utilizadas para hacer campañas de denuncia pública sobre problemas sistemáticos.

Los medios de comunicación juegan un papel crucial en el control social al investigar y difundir problemas o irregularidades en el sector salud.

##### Revisión de Políticas y Normas:

Los mecanismos de control social permiten la revisión continua de políticas y leyes en materia de salud, asegurando que estén alineadas con los derechos de los pacientes y las necesidades de la población. Esto puede incluir la revisión de políticas de acceso a medicamentos, servicios médicos y seguro de salud.

La participación y el control social son esenciales para un sistema de salud transparente, eficiente y accesible. Estos mecanismos permiten a la ciudadanía tener voz en la toma de decisiones y asegurar que los servicios de salud se ajusten a las necesidades de la población, garantizando el derecho a la salud y evitando la corrupción y el mal manejo de los recursos públicos. A medida que los ciudadanos se involucran más en estos procesos, el sistema de salud se vuelve más inclusivo, responsable y efectivo.

- Banner Socializado

3



San Camilo	REGISTRO SOCIALIZACION SIAU		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO	
		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
	SP. SIAU	PÁGINA 1 DE 1	

Objetivo	Socialización mecanismos de Participación	Responsable	Santiago Lozada
Fecha	Usuario	Servicio	Firma
15/11/24	Valentina Machado	C.E.	[Firma]
15/11/24	Marta Trujillo	C.E.	[Firma]
15/11/24	Andrea Fernandez	C.E.	[Firma]
15/11/24	Wilson Piza	C.E.	[Firma]
15/11/24	Zul Espinosa	C.E.	[Firma]
18/11/24	Andres Morales	C.E.	[Firma]
18/11/24	Juan Enrique Zurita	C.E.	[Firma]
18/11/24	Ana Rosa Paz	C.E.	[Firma]
18/11/24	Maria Nuvia Gomez	C.E.	[Firma]
18/11/24	Laura Sierra	C.E.	[Firma]
19/11/24	Manuel Alejandro Acuña	C.E.	[Firma]
19/11/24	Antonio Francisco Lopez	C.E.	[Firma]
19/11/24	Santiago Barreno	C.E.	[Firma]
19/11/24	Jessica Barreto	C.E.	[Firma]
19/11/24	Paulina Vana	C.E.	[Firma]
22/11/24	(Wb) Juan Carlos Walteros	C.E.	[Firma]
22/11/24	Maria Montano	C.E.	[Firma]
22/11/24	Juan Hernandez Maneses	C.E.	[Firma]
22/11/24	Patricia Hurtado	C.E.	[Firma]
22/11/24	Nidia Rodriguez	C.E.	[Firma]
22/11/24	Silvia Caceres	C.E.	[Firma]

San Camilo	REGISTRO SOCIALIZACION SIAU		
	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO	
		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
	SP. SIAU	PÁGINA 1 DE 1	


Objetivo	Socializar a los usuarios información importante relacionada con control social en salud	Responsable	Luisa Montano
Fecha	Usuario	C.C	Servicio
Oct. 10. 24	Loreto Andrea Gutierrez	[Firma]	[Firma]
Oct. 10. 24	Sandra Carolina Estay	[Firma]	[Firma]
Oct. 10. 24	Alvaro Contreras Canales	[Firma]	[Firma]
Oct. 10. 24	JESUS ALVARO HENRI COCHIO	[Firma]	[Firma]
Oct. 10. 24	Johnny Steven Moreno Santamaria	[Firma]	[Firma]
Oct. 22. 24	Walter Enrique Diaz Cardona	[Firma]	[Firma]
Oct. 22. 24	Patricia Gomez Van Caelos	[Firma]	[Firma]
Oct. 22. 24	Edward Alonso Mendez	[Firma]	[Firma]
Oct. 22. 24	CLEMENTINA VASQUEZ S.	[Firma]	[Firma]
Oct. 23. 24	NICOL MARCELA PEREZ FLORES	[Firma]	[Firma]
Oct. 23. 24	Miguel Angel Bernal	[Firma]	[Firma]
Oct. 23. 24	Juan Carlos Quezada	[Firma]	[Firma]
Oct. 23. 24	JHON EDWIN SANCHEZ PABON	[Firma]	[Firma]





*LINEA: E4Lb*

- Meta de la línea de acción: Socializar los canales de comunicación dispuestos en la institución para facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general.
- Actividad: Socializar los canales de atención.
- Evidencia: Acta de socialización.


ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 7



Acta No.27	Fecha Tercer Trimestre (Julio-Agosto-Septiembre)	Lugar: AMBULATORIOS	Hora
Nombre o tema de la reunión: Socialización de los canales de citas médicas E.S.E Hospital Psiquiátrico SAN Camilo			Inicio 9:00AM Fin 12:00m
Líder de la reunión: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO – Santiago Lozada			
Objetivo de la reunión: Socializar los canales de asignación de citas médicas, números telefónicos, extensiones, sedes y servicios ofertados.			

Agenda de la reunión	
No.	Item
1	Socialización Canales de asignación de citas médicas
2	Números telefónicos y extensiones
3	Sedes y servicios de la E.S.E HPSC


Desarrollo de la reunión
<p>Desarrollo de la agenda:</p> <p>Desde la oficina SIAU, liderado por la profesional Karen Dayana Santos Peña, se realizó socialización de los canales de asignación de citas médicas, los números telefónicos y extensiones actualizados, y las sedes y servicios ofertados por el Hospital Psiquiátrico San Camilo.</p> <p><b>1. CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chatbot (UTI) asistente virtual: a través de Whatsapp 317 364 3366</li> <li>Página Web Institucional: <a href="https://www.cocoreservas.com/ESEHospitalPsiquiatricoSanCamilo/citas/servicio">https://www.cocoreservas.com/ESEHospitalPsiquiatricoSanCamilo/citas/servicio</a></li> <li>Línea telefónica: 607 700 8390</li> </ul>

1

ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06 Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 7

## CITAS MÉDICAS POR CONSULTA EXTERNA

- Call Center:** 607 7008390.  
**Horarios:**  
Lunes a Jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Chatbot (UTI) asistente virtual:**  
 **Servicio las 24 horas**, a través del WhatsApp **317 364 3366**.
- Página Web Institucional:**  
Agendamiento auto gestionable a través del siguiente link: <http://bit.ly/3Q3YniO>.
- Oficina SIAU:**  
  - (7008392 ext. 160)
  - Línea WhatsApp (3173635024)
  - siau@hospitalsancamilo.gov.co
  - Calle 45 # 7-04 Sede Principal, Bucaramanga


**En el Hospital Psiquiátrico San Camilo vives #UnNuevoComienzo**

2. NÚMEROS TELEFONICOS DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y EXTENSIONES Y

3



Fecha	Usuario	Responsable
17/01/14	Pedro Julio Hernandez	S. Lozada
17/01/14	Angela viron	S. Lozada
18/01/14	Alfonso Piles	S. Lozada
18/01/14	Yolga acario	S. Lozada
18/01/14	Sonia arbia	S. Lozada
18/01/14	Mauricio Rodriguez	S. Lozada
18/01/14	Laura Quintero	S. Lozada
18/01/14	Carolina Durango	S. Lozada
18/01/14	Jose Vega	S. Lozada
20/01/14	William Capacho	S. Lozada
25/01/14	Sergio Juan Obregon	S. Lozada
24/01/14	Luz alba martinez	S. Lozada
26/01/14	Marlene Rodriguez	S. Lozada
26/01/14	Marlene gomez Lopez	S. Lozada
26/01/14	Yolga Quintero Sanchez	S. Lozada
26/01/14	Margareta Trillo	S. Lozada
26/01/14	Liliana Duarte	S. Lozada
27/01/14	Marlon Suarez	S. Lozada
27/01/14	Diego Jimenez	S. Lozada
27/01/14	Pablo Piles	S. Lozada
27/01/14	Yara acario	S. Lozada

	PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO	
	SP. SIAU	CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01
		PÁGINA 1 DE 1	

Objetivo	Socializar a usuarios de la E-SE HESG los canales habilitados para solicitar y programación de clases			Responsable	Consulta externa A.B. Programa Impacto
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma	
21/10/24	Yasara Cusillo	1005612806	Daniela		
21/10/24	Ayza Mabea	1013592300	Daniela		
21/10/24	Monica gallego	119601833	Daniela		
21/10/24	elizabeth ortega	63239009	Daniela		
21/10/24	Iv2 Marina Duarte	63494836	Daniela		
21/10/24	Valentina Reyes	1095943744	Daniela		
21/10/24	Henry Garcia T	91219493	Daniela		
21/10/24	Yurelia Leon	60494145	Daniela		
21/10/24	Doris Millanizar	632800086	Daniela		
21/10/24	Maria Cleofe Ordoña	28230305	Daniela		
21/10/24	Lucia Castro	1102126258	Daniela		
21/10/24	Sandra Yaneth	33394946	Daniela		
21/10/24	Edilia Clave Alvarez	28212823	Daniela		
21/10/24	Blanca Colmenares	605466602	Daniela		
21/10/24	Gloria Zambrano	63430625	Daniela		
21/10/24	Gloria Eleanora Calero	636269482	Daniela		
21/10/24	Glady's Hernandez	28101999	Daniela		
21/10/24	Oscar Aguilar	108595480	Daniela		
21/10/24	Reinaldo Sanchez	11945439	Daniela		
21/10/24	Haris Ortiz	63339124	Daniela		
21/10/24	Angelica James	110251344	Daniela		
21/10/24	Evelina leal	100393630	Daniela		
21/10/24	Juan Pablo Samora	100580082	Daniela		
21/10/24	Pamela Gomez	65562925	Daniela		
21/10/24	Cesar Martinez	9155544	Daniela		
21/10/24	Leisy Paola Mayolón	10959935	Daniela		
21/10/24	Rafael Andres Guilan R.	1387130	Daniela		
21/10/24	Juan Diaz	109357158	Daniela		
21/10/24	María Liza Velanda	63519924	Daniela		
21/10/24	Alexandra Diaz	100582506	Daniela		
21/10/24	Edison Qui	9830620	Daniela		
04/10/2024	Iz Marina Paredes	28271931	Adriana		
04/10/2024	Armandina Gomez	100582506	Adriana		
04/10/2024	Patricia Rojas	3658580	Adriana		
04/10/2024	Polandina Carden	31334971	Adriana		



REGISTRO SOCIALIZACION SIAU				
PR. Gestión de la Información			TP. ADMINISTRATIVO	
SP. Sistema de Información y Atención al Usuario			Código: AD-GIF-SIAU-P-03-R-03	Versión: 01
Página 1 de 1				

Objetivo	Socializar a usuarios de la E.S.E HSPC los canales habilitados para solicitud y asignación de citas.			Responsable	Consulta externa R.18 Programa informático.
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma	
04/10/2024	ANILYS MARIOL ZAMORA	101046500	<div></div>	ANILYS MARIOL ZAMORA	
04/10/2024	Lenny Reyes Gutierrez	106316605		Lenny Reyes Gutierrez	
04/10/2024	Maria Elena Maza Vidal	106316605		Maria Elena Maza Vidal	
04/10/2024	Walter Alfonso Pineda	106316605		Walter Alfonso Pineda	
04/10/2024	Walter Lopez Blanco	106316605		Walter Lopez Blanco	
04/10/2024	Laura Vega	106316605		Laura Vega	
04/10/2024	Esther Hernandez	106316605		Esther Hernandez	
04/10/2024	Orlando Perez Chaux	106316605		Orlando Perez Chaux	
04/10/2024	CARLOS H. Guevara, J.	913257		CARLOS H. Guevara, J.	
04/10/2024	Elizaveth Pineda	913257		Elizaveth Pineda	
04/10/2024	Ruth Benavides Silva	652118		Ruth Benavides Silva	
04/10/2024	Antonio Mateus	1387178		Antonio Mateus	
04/10/2024	Stefany Pineda	110046500		Stefany Pineda	
04/10/2024	Yaneth Aguilar	6347525		Yaneth Aguilar	
04/10/2024	Olivia Braganza Barrera	110236		Olivia Braganza Barrera	
04/10/2024	Adriana Jarama Rodriguez	292265	Adriana Jarama Rodriguez		
04/10/2024	Stephanie Medina Padin	1.002.400	Stephanie Medina Padin		
04/10/2024	Fabian Rey	914743	Fabian Rey		
04/10/2024	Valeria Maria Castiblanco	633650	Valeria Maria Castiblanco		
			</		

REGISTRO SOCIALIZACION SIAU				
PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		TP. ADMINISTRATIVO		
SP. SIAU		CÓDIGO: AD-GIF-SIAU-P-03-R-04	VERSIÓN: 01	
PÁGINA 1 DE 1				
Objetivo	Socializar a los usuarios los canales para solicitar citas medicas		Responsable	
Fecha	Usuario	C.C	Firma	
02-04-24	Mercedes moreno		Mercedes moreno	
02-04-24	Ruth Yolanda Vasquez Figueroa		2	Ruth Yolanda Vasquez
02-04-24	Jorge Gonzalez		2	Jorge Gonzalez
02-04-24	Gloria moya		2	Gloria moya
02-04-24	Dora Ines Espinola		3	Dora Ines Espinola
02-04-24	Nelson Villamil		3	Nelson Villamil
02-04-24	herman Velazquez		3	herman Velazquez
02-04-24	Zareth Blasco Castellanos		4	Zareth Blasco Castellanos
02-04-24	Carolina Linares		4	Carolina Linares
02-04-24	Carol Ruiz		4	Carol Ruiz
02-04-24	Zaira Vargas		4	Zaira Vargas
02-04-24	Romulo Andres Rivero		4	Romulo Andres Rivero
03-04-24	Cecilia Puertas		4	Cecilia Puertas
03-04-24	Martha Puertas		4	Martha Puertas
03-04-24	elisa mauricio		4	elisa mauricio
03-04-24	Allio Pineda		4	Allio Pineda
03-04-24	Alva Suarez		4	Alva Suarez
03-04-24	Nelson Augusto Sandoz		4	Nelson Augusto Sandoz
03-04-24	Claudia Patricia Gaites		4	Claudia Patricia Gaites
03-04-24	Luz Johana		4	Luz Johana
03-04-24	esneider gongel		4	esneider gongel
03-04-24	Orlando Tamayo		4	Orlando Tamayo
03-04-24	Sandra Linares		4	Sandra Linares
03-04-24	Silvia Ramirez		4	Silvia Ramirez
03-04-24	Jessy Pico		4	Jessy Pico
03-04-24	Maria Huerta		4	Maria Huerta
03-04-24	Camelia Beltran		4	Camelia Beltran
03-04-24	Jorge Cepeda		4	Jorge Cepeda
03-04-24	Walter Fajon Avila	4	Walter Fajon Avila	
03-04-24	Olivia Prieto	4	Olivia Prieto	
03-04-24	Rosa maria manilla	4	Rosa maria manilla	
03-04-24	Maya Andre Hernandez	4	Maya Andre Hernandez	
03-04-24	Alan Centeno Siles	4	Alan Centeno Siles	
03-04-24	W2 dora hernandez	4	W2 dora hernandez	
03-04-24	Antonio Guerrero	6336500	Antonio Guerrero	



LINEA: E4Lc

- Meta de la línea de acción: Dar espacios de participación a los veedores de salud que existen en el municipio a través de la articulación de la alianza de usuarios siempre y cuando tengan la conformación legal.
- Actividad: Garantizar espacios de veeduría de salud para la vigilancia y transparencia siempre y cuando estos sean solicitados por las veedurías.
- Evidencia: No se realizó ningún requerimiento por las veedurías en salud.


LINEA: E4Ld

- Meta: Implementación de plan de acción con la alianza de usuarios que garantice la participación social.
- Actividad: Realizar acompañamiento y generar espacios para la realización de las actividades propuestas en el plan de acción por parte de la alianza de usuarios.
- Evidencia: Cronograma de actividades.

Actividad propuesta	Responsable	Fecha de ejecución
Gestionar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación	Gestión externa (presidente y vicepresidenta de la Alianza)	Abril- Junio
	Gestión Interna (Profesional SIAU)	
Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril- Junio
Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugiere realizar un banner relacionado con información de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Abril
Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución	Profesional SIAU	Abril
Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril
Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones	Profesional SIAU	Abril
Gestión de carnet o chalecos de identificación para los miembros de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Mayo
Contacto de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental	Presidente de la Alianza	Junio

#### LINEA: E4Le

- Meta de la línea de acción: Incluir en el plan de capacitación institucional temáticas relacionadas con el control social enfocadas a mecanismos de participación social en salud.
- Actividad: Desarrollar cuatro capacitaciones a los usuarios de la E.S.E en lo referente a mecanismos de participación social en salud.
- Evidencia: Acta de socialización.


	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 1 de 5		

Acta No. 5	Fecha Mes de Marzo	Lugar Servicios de consulta externa	Hora	
Nombre o tema de la reunión: Mecanismo de Participación (PQRSF)			Inicio 2:00pm.	Fin 3:30pm.
Líder de la reunión: Oficina de atención al usuario SIAU – Jean Gomez Villamizar				
Objetivo de la reunión: Capacitar a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo				

Agenda de la reunión	
No.	Ítem
1	Socialización mecanismos de participación
2	Entrega de Banner explicativo

Desarrollo de la reunión
<p>La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con la oficina de atención al usuario la cual pretende aportar y favorecer todos los mecanismos de participación para los usuarios.</p> <p>¿Qué son PQRSF?</p> <p>Es un sistema que permite recibir y conocer en tiempo real las diferentes percepciones que tienen las personas sobre los servicios que ofrece el hospital, con el fin de dar respuesta oportuna, monitorear la calidad y reconocer el valor que merecen las opiniones, para así mejorar las relaciones con dichas personas y mantener, cuidar y mejorar las relaciones con nuestros usuarios, cuidando así la reputación institucional.</p>

1

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 5	

Todo usuario tiene derecho a presentar ante el SIAU peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones tal como lo señala la constitución política de Colombia y la circular única de la superintendencia de salud, Para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

**SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso del hospital cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.


**PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al hospital cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

**QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario al hospital por la inconformidad que le generó la prestación de alguno de nuestros servicios.

**RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que el Hospital revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

**FELICITACIONES:** expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo

2

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión:
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 5	

¿COMO PONER UNA PQRSF EN LA ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO?

Paso #1

- Ingresa a la página web Hospital psiquiátrico san camilo en la opción radica PQRSF

Paso #2

- Realizar una PQRSF

Paso #3

- Dale en la opción "Crear una solicitud" y llena todos los datos solicitados y da click en enviar datos


Paso #4

- Podrás consultar el estado de tu solicitud con el número de radicado dándole click en buscar.

- Tiempo de respuestas PQRSF

RESPUESTAS PQRSF	
PQRSF	DIAS HABILES
QUEJA	5
FELICITACION	5
RECLAMO	5
SUGERENCIA	5
PETICIONES	10

3

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	Versión:
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 7	

- **Reclamo de riesgo simple:** insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector
- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud
- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado, o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

**¿Cuáles son los nuevos términos para resolver los reclamos?**

Los nuevos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo:

- **Reclamo de riesgo simple:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de **Setenta y dos (72) horas**.
- **Reclamo de riesgo priorizado:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de **Cuarenta y ocho horas (48) horas**.
- **Reclamo de riesgo vital:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de

3

ACTA DE REUNIÓN		
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 4 de 5	

- Banner Socializado



Compromisos:  
Se continuará socializando los mecanismos de participación en la institución.

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-04

REGISTRO SOCIALIZACION SIAU			
PR. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	TP. ADMINISTRATIVO		
	CÓDIGO: AD-GIT-SIAU-P-03-R-04	Versión: 01	
SP. SIAU	PÁGINA 1 DE 1		

Objetivo	Cofacitor a los usuarios en temas relacionados con mecanismos de participación		Responsable	Juan Gomez
Fecha	Usuario	C.C.	Servicio	Firma
21-03-24	Janeth Castidas		Externa	Janeth Castidas
21-03-24	Martha Isabel Murillo		Externa	Martha Isabel Murillo
21-03-24	Glady's Coceres Velazquez		Externa	Glady's Coceres Velazquez
21-03-24	Jose Jesus Pardo Pinzon		Externa	Jose Jesus Pardo Pinzon
21-03-24	Nelsy Angarita Palomino		Externa	Nelsy Angarita Palomino
21-03-24	Aldira Camacho		Externa	Aldira Camacho
21-03-24	Lalim Calcedo		Externa	Lalim Calcedo
21-03-24	Diana Salazar Mendoza		Externa B	Diana Salazar Mendoza
21-03-24	María Sánchez		Externa B	María Sánchez
21-03-24	Andrés Saldar		Externa	Andrés Saldar
21-03-24	Luis Ernesto Gomez		Externa	Luis Ernesto Gomez
21-03-24	Jharinson Perez		Externa	Jharinson Perez
21-03-24	Alvaro Lardano		Externa	Alvaro Lardano
21-03-24	Alfonso Martinez		Externa	Alfonso Martinez
21-03-24	Maria Mila Manzano		Externa	Maria Mila Manzano
21-03-24	Alde Samblano		Externa	Alde Samblano
21-03-24	William Galvis		Externa	William Galvis
21-03-24	Catalina Sanchez		Externa	Catalina Sanchez
21-03-24	Orellana Estupinan		Externa	Orellana Estupinan
21-03-24	Sandra Zarate		Externa	Sandra Zarate
21-03-24	Fernando Diaz		Externa	Fernando Diaz
21-03-24	Fior Arce		Externa	Fior Arce
21-03-24	Juan Diaz		Externa	Juan Diaz
21-03-24	Emilse Portino Gomez		Externa	Emilse Portino Gomez
21-03-24	Julius Velazquez		Externa	Julius Velazquez
21-03-24	Cecilia Gomez Argueta		Externa	Cecilia Gomez Argueta
21-03-24	Mayra Santos		Externa	Mayra Santos
21-03-24	Jose Gonzalez		Externa	Jose Gonzalez
21-03-24	Fior Gonzalez		Externa	Fior Gonzalez
21-03-24	Andrés Saldar		Externa	Andrés Saldar
21-03-24	Jharinson Fernando Alvar		Externa	Jharinson Fernando Alvar
21-03-24	Luis Maria Ramirez		Externa	Luis Maria Ramirez



Objetivo	Socialización PQA		Responsable	Santiago Lozano
Fecha	Usuario	C.C	Servicio	Firma
27/11/24	Manuel Antonio Lopez		C. E	Montoya
22/11/24	Ian Salamanca		C. E	Laiz
27/11/24	Mamela Cardiego		C. E	Montoya
27/11/24	Estela Galus		C. E	Estela
27/11/24	Maria fernanda Bolaños		C. E	Maria
27/11/24	Zuzi Mamma Silva		C. E	Zuzi
27/11/24	Maria Cruz Vizcaino		C. E	Maria C.
27/11/24	Manuel Duarte		C. E	Manuel
27/11/24	Alberto Jose gomes		C. E	Alberto
27/11/24	José Alejandro Estrada		C. E	José
28/11/24	Diana Camilo Diaz		C. E	Diana
28/11/24	Zeydi Sofia Avila		C. E	Zeydi
28/11/24	Oscar murgues		C. E	Oscar
28/11/24	Cristian Maldonado		C. E	Cristian
28/11/24	Juan Felipe Canacho		C. E	Juan
27/11/24	Julia Cesar		C. E	Julia
29/11/24	Leonora Diaz		C. E	Leonora
29/11/24	Ana Lucia		C. E	Ana Lucia
29/11/24	Yolanda Ortiz		C. E	Yolanda
29/11/24	Graciella pinilla		C. E	Graciella

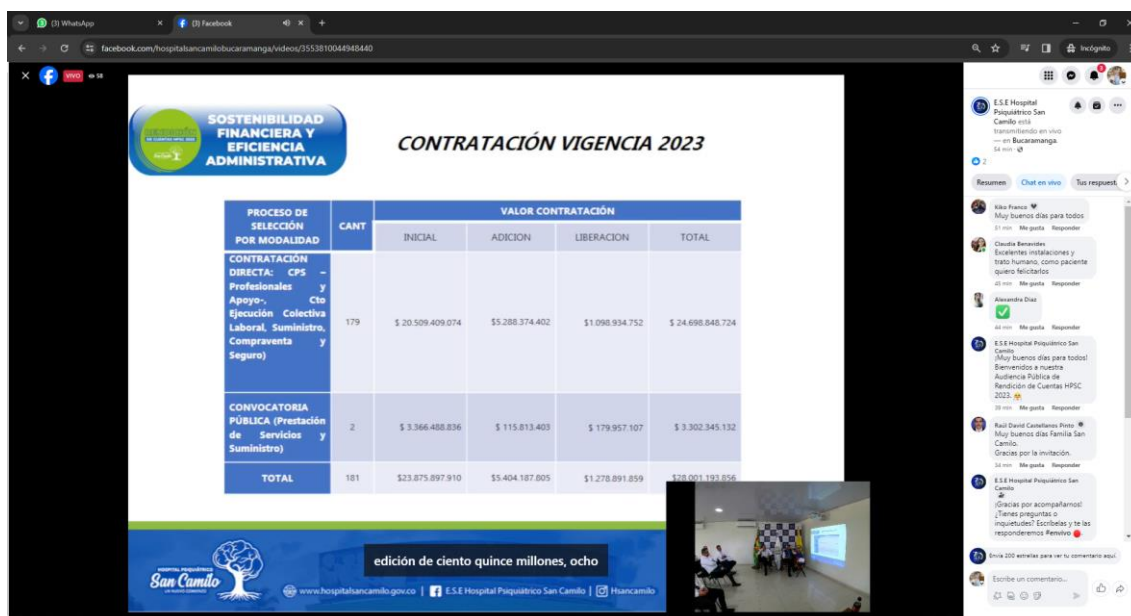
[illegible]



## EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

### LÍNEA: E5La

- Meta de la línea de acción: Garantizar la participación de un usuario como representante de la junta directiva como miembro del comité de ética comité de participación social COPACO.
- Actividad Invitar a los miembros de la alianza de usuarios a participar de la rendición de cuentas.
- Evidencia: Evidencias de la participación de los miembros de la alianza.



**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

**CONTRATACIÓN VIGENCIA 2023**

PROCESO DE SELECCIÓN POR MODALIDAD	CANT	VALOR CONTRATACIÓN			
		INICIAL	ADICION	LIBERACION	TOTAL
CONTRATACIÓN DIRECTA CFS - Profesionales y Apoyo- Cto Ejecución Colectiva Laboral, Suministro, Compraventa y Seguro)	179	\$ 20.509.409.074	\$ 5.288.374.402	\$ 1.098.934.752	\$ 24.698.848.724
CONVOCATORIA PÚBLICA (Prestación de Servicios y Suministro)	2	\$ 3.366.480.836	\$ 115.813.403	\$ 179.957.107	\$ 3.302.345.132
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>\$ 23.875.897.910</b>	<b>\$ 5.404.187.805</b>	<b>\$ 1.278.891.859</b>	<b>\$ 28.001.193.856</b>

edición de ciento quince millones, ocho

www.hospitalsancamilo.gov.co | E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo | Huncamilo

chat window content:

- E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo: Muy buenos días para todos
- Clara Benavides: Excelente instalaciones y trato humano, como paciente quiero felicitarlos
- Alexandra Diaz: Me gusta
- E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo: (Muy buenos días para todos) Bienvenidos a nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas HPSC 2023
- Rafael David Castellanos Pineda: Muy buenos días Familia San Camilo. Gracias por la invitación.
- E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo: (Gracias por acompañarnos) ¿Tienen preguntas o inquietudes? Escríbelas y te las responderemos. ¡Famcam!
- Envía 200 estrellas para ver tu comentario aquí.

**SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

### CONTRATACIÓN VIGENCIA 2023

PROCESO DE SELECCIÓN POR MODALIDAD	CANT	VALOR CONTRATACIÓN			
		INICIAL	ADICION	LIBERACION	TOTAL
CONTRATACIÓN DIRECTA: CPS – Profesionales y Apoyo- Cto Ejecución Colectiva Laboral, Suministro, Compraventa y Seguro)	179	\$ 20.509.409.074	\$ 5.288.374.402	\$ 1.096.934.752	\$ 24.698.048.724
CONVOCATORIA PÚBLICA (Prestación de Servicios y Suministro)	2	\$ 3.366.488.836	\$ 115.813.403	\$ 179.957.107	\$ 3.302.345.132
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>\$23.875.897.910</b>	<b>\$5.404.187.805</b>	<b>\$1.276.891.859</b>	<b>\$30.556.977.574</b>

San Camilo dio por tres mil millones

#### LINEA: E5Lb

- Meta de la línea de acción: Implementar herramientas que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud.
- Actividad: Promover participación de la comunidad de manera virtual o presencial en la rendición de cuentas de la institución.
- Evidencia: Acta de socialización

ACTA DE COMITÉ			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	Versión: 05	
SP. Gestión Documental		Página 1 de 6	

#### COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS ACTA No 4

Fecha: 15-03-2024

Hora: 10:30am

Lugar: Auditorio de subdirección científica

Asistentes:

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Judith Becerra Mejía         | Presidente Alianza de Usuarios       |
| 2. Ilda María Contreras Ramirez | Revisor Fiscal Alianza de Usuarios   |
| 3. Leidy Vanessa García         | Representante de los usuarios        |
| 4. María Eugenia Pineda         | Secretaría de la alianza de usuarios |
| 5. Karen Dayana Santos Peña     | Profesional SIAU                     |

#### ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum
- Promover estrategias de pueda desarrollar con la ciudadanía sobre el autocuidado
- Generar el plan de trabajo de la alianza 2024
- Invitar a la rendición en cuentas de la institución.
- Firma de los estatutos
- Proposiciones y varios

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Verificación del quórum, se cumple con la participación, la señora Ilda María Contreras participo de manera virtual.
- La presidenta de la junta directiva refiere que es de suma importancia el poder generar estrategias a la comunidad con el fin de que conozcan los servicios de la institución y de igual manera se trabaje en pro de la Promoción y Prevención de la salud mental, por lo que sugiere hacer intervenciones pedagógicas en los espacios académicos


ACTA DE COMITÉ			
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo		
	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-05	Versión: 05	
SP. Gestión Documental		Página 2 de 6	

como los colegios esto con el fin de tratar temas de suma importancia en salud mental.

- Durante el desarrollo de la reunión se generan lluvia de ideas relacionadas con el trabajo que desarrollaría la alianza de usuarios durante la vigencia 2024, a lo cual se proyecta el siguiente cronograma y plan de trabajo.

Actividad propuesta	Responsable	Fecha de ejecución
Gestionar capacitación en temas relacionados con participación ciudadana a entes como el Sena, Alcaldía Municipal y Cajas de Compensación	Gestión externa (presidente y vicepresidenta de la Alianza) Gestión Interna (Profesional SIAU)	Abril- Junio
Realizar videos educativos a la comunidad en temas relacionados con autocuidado en salud mental	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril- Junio
Actualización de la información en la página web de alianza de usuarios. Se sugiere realizar un banner relacionado con información de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Abril
Realizar gestiones para la visita de la alianza de usuarios a los servicios hospitalarios de la institución	Profesional SIAU	Abril
Socialización semanalmente de los deberes y los derechos de los usuarios	Junta directiva de Alianza de Usuarios	Abril
Socialización a los vigilantes acerca de los miembros de la alianza de usuarios y los días de reuniones	Profesional SIAU	Abril
Gestión de carnet o chalecos de identificación para los miembros de la alianza de usuarios	Profesional SIAU	Mayo
Contado de los colegios para campañas de sensibilización en temas relacionados con promoción y prevención de la salud mental	Presidente de la Alianza	Junio



ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 5	


4. Invitar a la rendición en cuentas de la institución: Se socializa a los miembros de la alianza la fecha



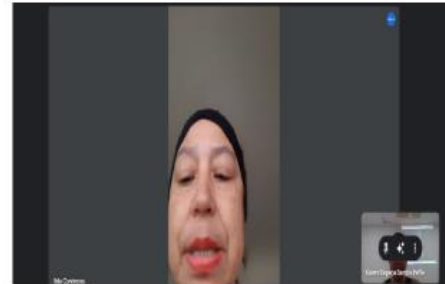
Se motiva a cada uno de ellos a participar tanto en la redición de cuenta y en elevar pregunta o inquietudes relacionadas con la institución

5. Firma de los estatutos: Se realiza firma de los estatutos con los miembro presente en la reunión

3

ACTA DE COMITÉ			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 5 de 5	

ASISTENCIA VIRTUAL



5

### LINEA: E5Lc

- Meta de la línea de acción: Planear espacios en coordinación interinstitucional para incentivar la participación de actores sociales y comunitarios en el control social como dispositivo para que la ciudadanía se capacite y participe en la gestión del sector salud.
- Actividad: Realizar en coordinación con secretaria de salud capacitación a la alianza de usuarios con el fin de que tengan conocimientos para aportar a la toma de decisiones en cuanto a la gestión pública realizada en el sector salud
- Evidencia: Se realizó la respectiva gestión para la participación de la alianza de usuarios en diplomado de ciudadanía.





La salud lo convoca, participe del:  
**Encuentro de líderes  
y lideresas comunitarios en Salud**



Dirigido a líderes sociales  
de las comunas, veedurías en  
salud y asociaciones  
de usuarios de Bucaramanga.

**Cuándo:**  
30 de mayo  
**Hora:**  
8:30 a.m.

**Dónde:**  
Auditorio Leonardo Angulo Prada  
Comfenalco Av. González Valencia 52 - 69  
Piso 2.

**JAIME ANDRÉS  
BELTRÁN MARTÍNEZ**  
ALCALDE 2024 - 2027



Iniciamos  
con el diplomado  
de **liderazgo para  
el control social  
en salud**

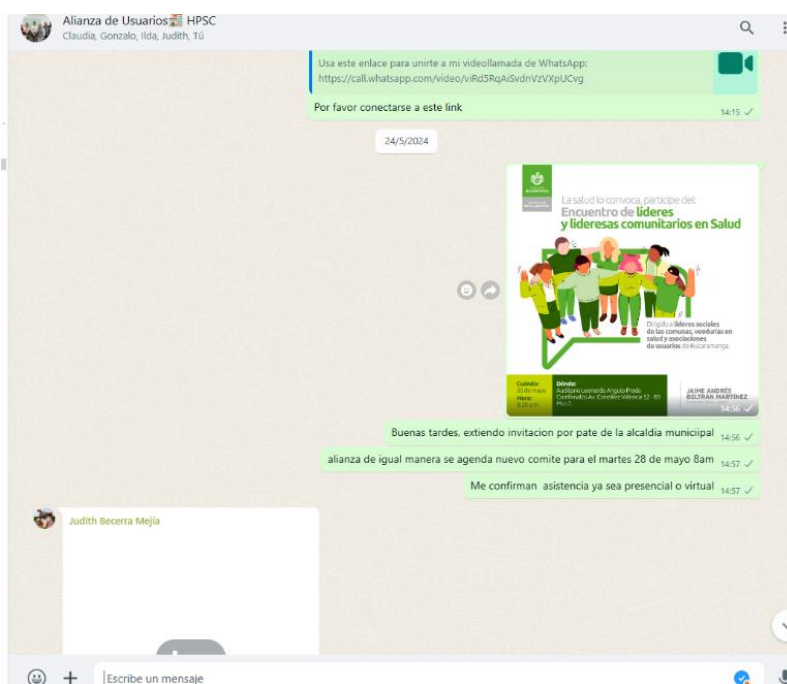
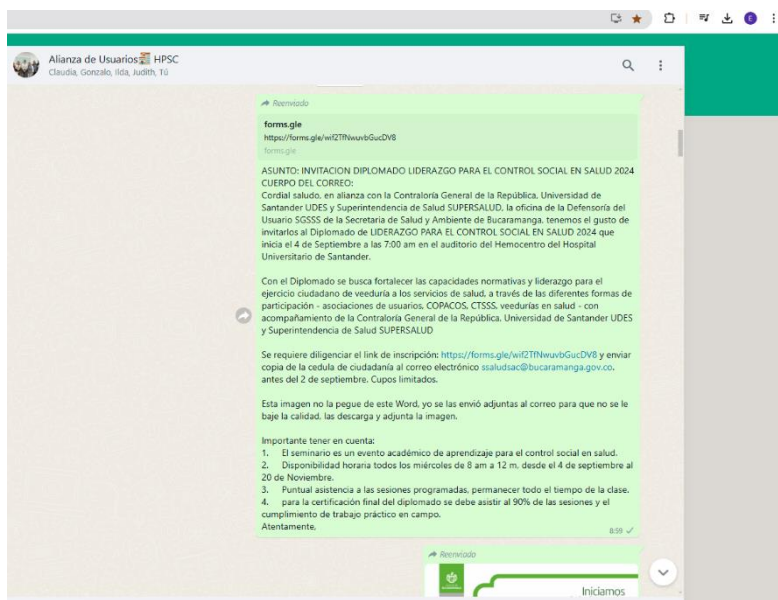
La secretaria de salud y  
ambiente de bucaramanga,  
dará apertura al diplomado  
de 'liderazgo para el  
control social en salud',  
dirigido a líderes y lideresas  
de la ciudad de bucaramanga.



**Cuándo:**  
**Miércoles 04**  
de Septiembre

**Hora:**  
**07:00 a.m.**

**Dónde:**  
**Auditorio Hemocentro**  
del Hospital Universitario  
de Santander



### LINEA: E5Ld

- Meta de la línea de acción: Fortalecer escenarios para la participación en la toma de decisiones.
- Actividad: Garantizar la ejecución del plan de mejoramiento teniendo en cuenta las causales de PQR
- Evidencia: Socialización los diferentes comités participantes del SIAU.

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Presentado por: Karen Dayana Santos Peña  
Proceso u oficina gestora: Gestión de la información

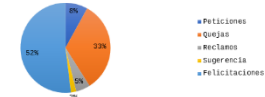
ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo @Hsancamillo www.hospitalsancamillo.gov.co



## ANÁLISIS PQRS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Peticiones	4	1	0	3	6	3	5	3	6	7	5	4	50
Quejas	14	27	16	16	15	9	24	12	19	17	27	19	206
Reclamos	0	0	1	2	2	2	5	2	5	5	6	2	32
Sugerencias	1	1	2	2	0	3	0	1	0	1	0	1	12
Felicitaciones	11	43	55	20	04	53	13	12	0	13	10	14	324
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>51</b>	<b>87</b>	<b>70</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>31</b>	<b>624</b>

### CONSOLIDADO TOTAL



@Hsancamillo  
ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo  
www.hospitalsancamillo.gov.co

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE SIAU

Causal	Plan de Mejora implementado	Ejecución	Eficacia
Atención Recibida	Se realizaron talleres los cuales se encuentra en proceso de socialización tanto en medios digitales como en los servicios.	100%	Reinició la causal a lo largo del tiempo.
	Se realizó la capacitación al personal de primera línea de atención.		
	Se desarrolló capacitación a área del Call Center.		
	Desde la gerencia se llevó a cabo una reunión con los jefes de cada área, incluyendo Psiquiatría y Enfermería, con el propósito de identificar las fallas existentes en los procesos de atención y establecer estrategias para su mejora.	25%	
Asignación de citas por prueba de neuropsicología	Se realizó una reunión con las áreas que apoyan el proceso de humanización, con el objetivo de generar acciones efectivas para mejorar la atención brindada a los usuarios.		
	En el mes de septiembre se realizó contratación de un talento humano para pruebas por neurología.	100%	Se cuenta con una lista de espera de dos meses.
Demoras y estado en los alimentos	Se realizó ronda de seguridad en el mes de octubre, se establecen acciones de mejora.	100%	Seguimiento a acciones de mejora proyectadas.
Agendamiento de cita y ubicación del servicio	Se desarrolló la reunión con el talento humano con el fin de evitar futuros causales de PQRS.	100%	Reinició la causal a lo largo del tiempo causal ubicación.
Falta de oportunidad en la entrega de medicamento	Se emite circular sobre el desabastecimiento por parte del Fondo Rotatorio de Estupefacientes, quien es el encargado de la entrega del medicamento.	100%	Reinició la causal a lo largo del tiempo.
Disponibilidad del servicio citas de neurología pediátrica	Proceso		



ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo @Hsancamillo www.hospitalsancamillo.gov.co

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE SIAU

Causal	Plan de Mejora implementado	Ejecución	Eficacia
Atención exclusiva a los niños, niñas y adolescentes	Se realizó el ajuste requerido, hasta la fecha nos se han presentado PQRS relacionada con la causal.	100%	No reinició la causal.
Citas de terapias de rehabilitación cognitiva	Se realizó la contratación de un nuevo psicólogo para las terapias.	100%	No reinició la causal.
Demoras en la entrega de historias clínicas del servicio consulta externa A	Se realizó contratación de talento humano para suplir la necesidad.	100%	No reinició la causal.
Contaminación por el estado de las canecas	Desde el área de subdirección científica, enfermería y seguridad del paciente realizó la respectiva ronda de seguridad para realizar las respectivas acciones pertinentes.	100%	No reinició la causal.
Aíres acondicionados	Se realizaron los respectivos mantenimientos.	100%	No reinició la causal.
Exceso de zancudos y comején	Se realizó la respectiva fumigación y socialización de cronograma.	100%	No reinició la causal.
Olor de cigarrillo cerca al servicio de farmacodependencia	Olor de cigarrillo cerca al servicio de farmacodependencia.	100%	No reinició la causal.

Eficacia	%
Total de causales que no reinician en el tiempo	7
Total de causales proyectadas y ejecutadas	13



ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo @Hsancamillo www.hospitalsancamillo.gov.co

E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO Y SUS SEDES					
LISTADO DE ASISTENCIA					
PR. Gestión de la Información				TP. Administrativo	
SP. Gestión Documental				Página 1 de 1 Versión: 06	
Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10					
<b>Nombre o tema de la reunión</b>		Comité #1 participación social y atención al usuario		<b>Fecha</b>	16-01-2025
<b>Objetivo de la reunión</b>		Socializar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción y las barreras de acceso correspondientes al mes de diciembre y al cuarto trimestre de 2024			
<b>Proceso responsable</b>		Sistema de información y atención al usuario	<b>Dirigido por</b>	Karen Dayana Santos Peña	
Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	PROCESO / ENTIDAD AL QUE PERTENECE	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1	Asunt Dna B	Asunt Dna B	asunt.dna.b@hsc.gov.co	30746464	[Firma]
2	Cesar Enrique Espinoza Daza	SIAU	se.espinoza@hsc.gov.co	3043400078	[Firma]
3	Diana Ximena Tavera Ruiz	GIM - Calidad	dtg@hsc.gov.co	3173634721	[Firma]
4	Karen Dayana Santos Peña	SIAU	siau@hsc.gov.co	3173633024	[Firma]
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Capítulo II – artículo 4 "Autorización" del Decreto reglamentario 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta la ley 1581 de 2012", con la firma de este documento de manera libre, expresa y voluntaria, manifiesto que he sido informado (a) por la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo que: La entidad recolecta y almacena datos personales y sensibles por distintos canales según lo señala la ley, con fin del desarrollo de su actividad como institución prestadora de la salud por lo que quiere la recolección, análisis, almacenamiento, supresión y uso de los datos personales y sensibles de clientes internos y externos. Los datos serán almacenados conforme a los principios establecidos en el Capítulo I- Artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Los titulares de los datos tienen derecho a realizar cualquier modificación, supresión, consulta, rectificación o revocación de autorización según lo señalado en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012. Los datos personales y sensibles y podrán ser transferidos, reportados o registrados a terceros según lo señalado en Capítulo III- Artículos 25 – 28 de la ley 1581 de 2012. La entidad realiza el procedimiento del manejo y tratamiento de datos personales según los deberes establecidos por el título VI - artículo 17 – 18 y desarrolla los canales para hacer efectivos los derechos de los clientes internos y externos sobre sus datos según lo señalado en el título IV – Artículo 8 de la ley 1581 de 2012.

Con compromiso institucional,

**PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA**  
**Profesional SIAU**  
**E mail: [Siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:Siau@hospitalsancamilo.gov.co)**  
**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**